



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Agosto 2025



Tel: 0800 825 9796
E-mail: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	5
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2025.....	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2025	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	19
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	20
7 Manifestações Supervia	21
7.1 Manifestações por Tipo	22
7.2 Manifestações por Ramal.....	22



7.3 Reclamações por Ramal	23
7.4 Reclamações por assunto	24
7.5 Ramal Belford Roxo	30
7.6 Ramal Deodoro	31
7.5 Ramal Guapimirim	34
7.6 Ramal Japeri	34
7.7 Ramal Paracambi	35
7.8 Ramal Santa Cruz	36
7.9 Ramal Saracuruna	37
7.10 Ramal Vila Inhomirim	39
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	39
8 Manifestações MetrôRio	44
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	44
8.2 Categoria das Manifestações	45
8.3 Categoria das Reclamações	48
8.4 Motivo das Reclamações	49
8.5 Manifestações Linha 1	50
8.6 Manifestações Linha 2	56
8.7 Manifestações Linha 4	61
8.8 Manifestações Linha Não Informada	65
9 Manifestações CCR Via Lagos	70
9.1 Manifestações por tipo	70
9.2 Classificação das reclamações	71
10 Manifestações Rota 116	72
10.1 Manifestações por Tipo	72
10.2 Reclamações por classificação e assunto	73
Conclusão	75



Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116, cuja Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas em todo o mês de agosto do ano de 2025.

Cabe destacar, ainda, o encerramento do contrato de concessão firmado entre o poder concedente e a CCR Barcas, que operava o sistema aquaviário de transporte de passageiros, em fevereiro de 2025. Com o término do contrato, o serviço foi revertido ao Estado do Rio de Janeiro e uma nova operação foi estabelecida para garantir a continuidade do transporte aquaviário na Região Metropolitana.

Além disso, o documento detalha as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que estas encaminham à Ouvidoria da Agetransp relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos — prática prevista no Art. 18º da Resolução AGETRANSP Nº 25, de 23/12/2014. Nesta edição, também serão apresentadas informações relativas aos atendimentos realizados sobre as dúvidas, esclarecimentos e/ou direcionamentos a respeito do novo serviço do sistema aquaviário, atualmente sob operação do consórcio Barcas Rio.

No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.



O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos regulados pela AGETRANSP.

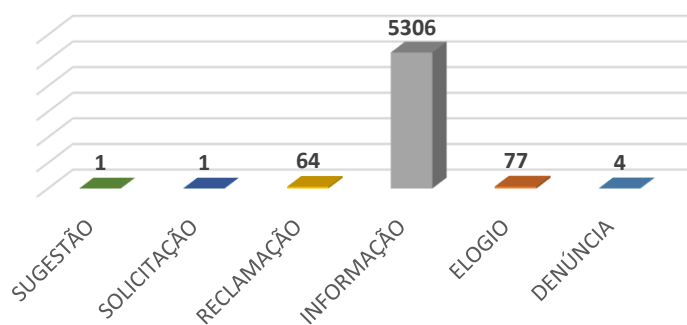


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	4	0,07%
ELOGIO	77	1,41%
INFORMAÇÃO	5306	97,30%
RECLAMAÇÃO	64	1,17%
SOLICITAÇÃO	1	0,02%
SUGESTÃO	1	0,02%
TOTAL	5453	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

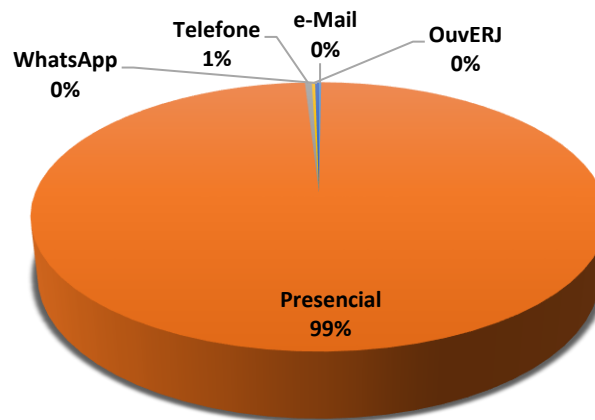


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	8	0	0	0	0	8
Presencial	5298	19	0	77	0	0	5394
Telefone	7	15	3	0	0	0	25
OuvERJ	1	8	1	0	1	1	12
WhatsApp	0	14	0	0	0	0	14
TOTAL	5306	64	4	77	1	1	5453



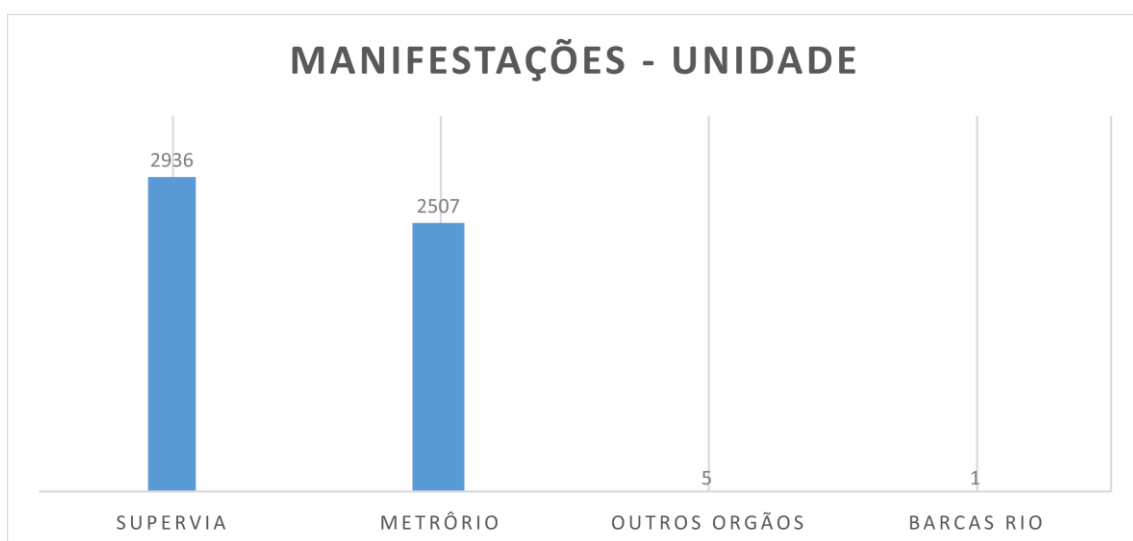
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

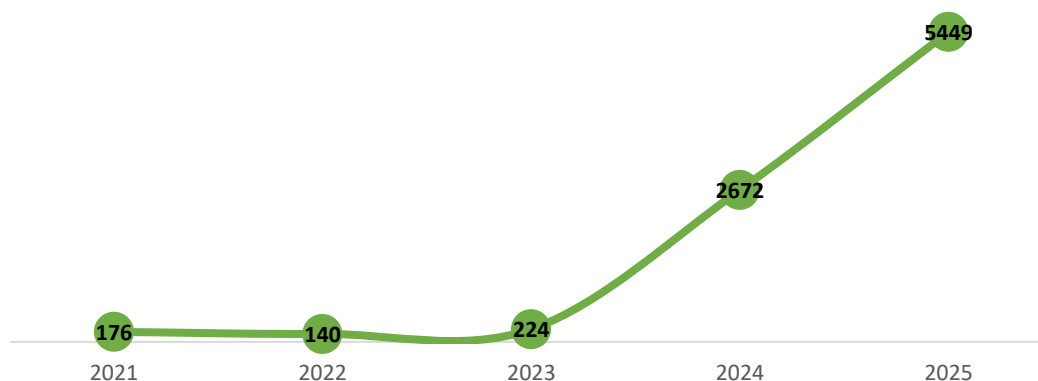
Unidade	Manifestações	%
Barcas Rio	1	0,02%
MetrôRio	2507	46,01%
Outros Orgãos	5	0,09%
Supervia	2936	53,88%
Total	5449	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



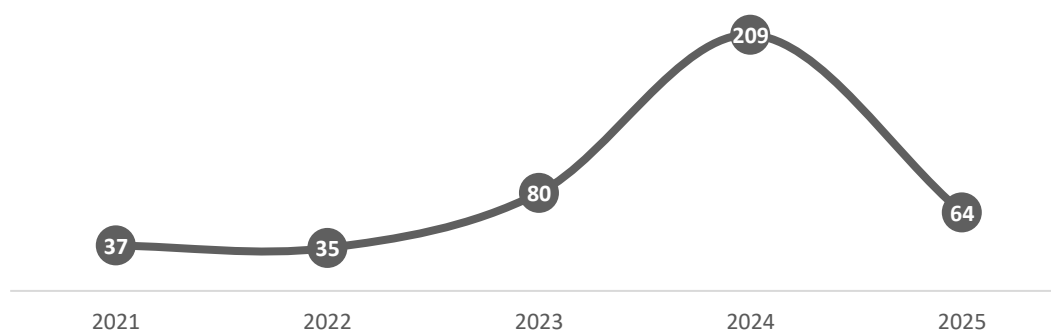


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

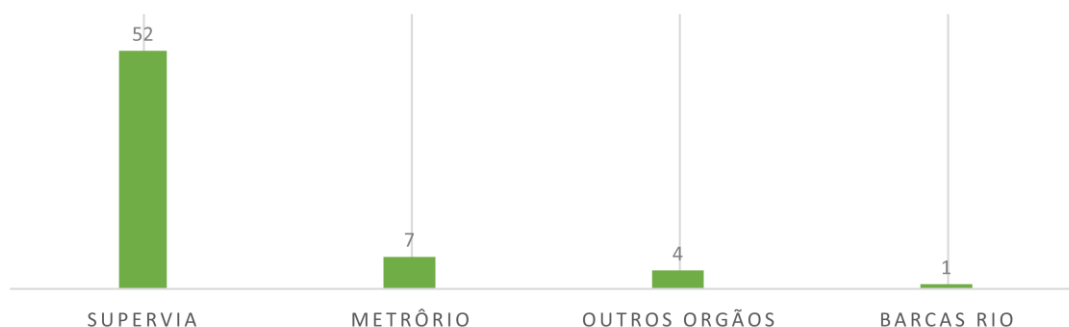


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Barcas Rio	1	1,56%
Outros Orgãos	4	6,25%
MetrôRio	7	10,94%
Supervia	52	81,25%
Total	64	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

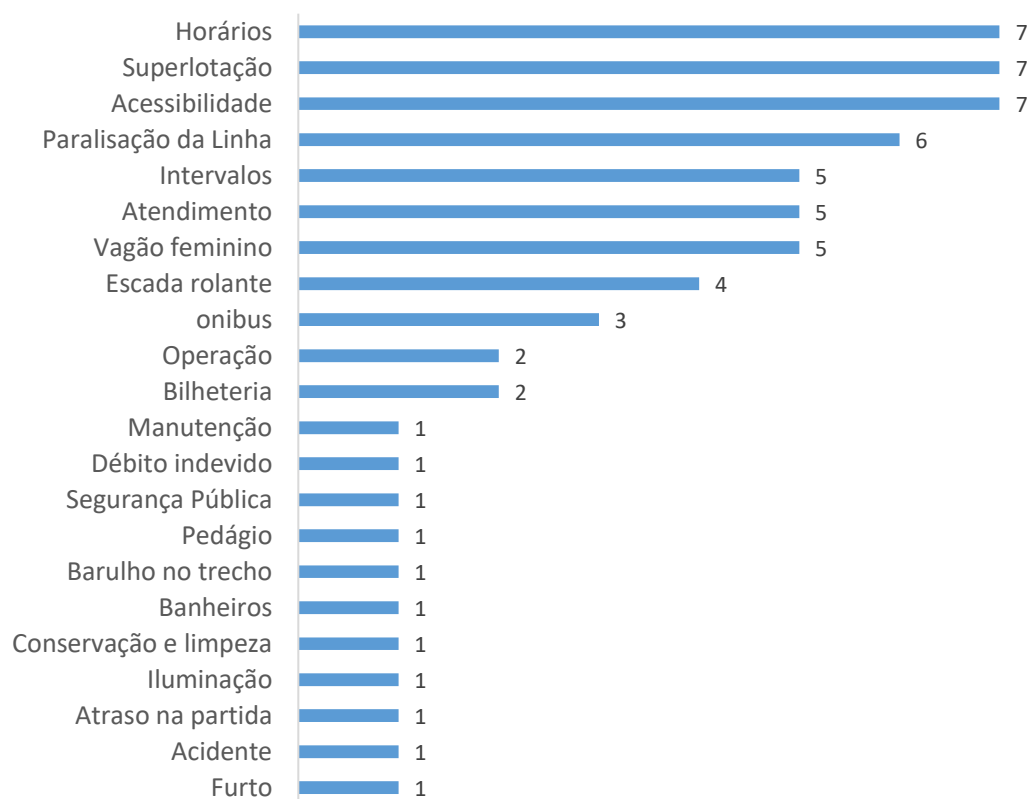


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Horários	7	10,94%
Superlotação	7	10,94%
Acessibilidade	7	10,94%
Paralisação da Linha	6	9,38%
Intervalos	5	7,81%
Atendimento	5	7,81%
Vagão feminino	5	7,81%
Escada rolante	4	6,25%
onibus	3	4,69%
Operação	2	3,13%
Bilheteria	2	3,13%
Manutenção	1	1,56%
Débito indevido	1	1,56%
Segurança Pública	1	1,56%
Pedágio	1	1,56%
Barulho no trecho	1	1,56%
Banheiros	1	1,56%
Conservação e limpeza	1	1,56%
Iluminação	1	1,56%
Atraso na partida	1	1,56%
Acidente	1	1,56%
Furto	1	1,56%
Total	64	100%



Assunto das Reclamações

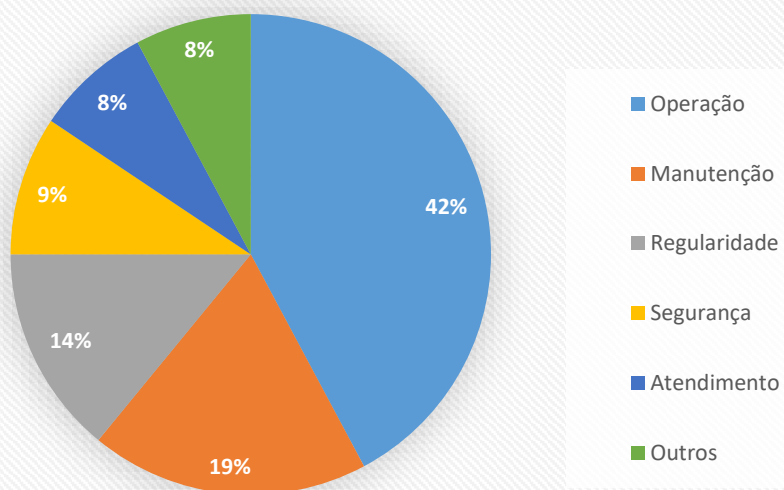


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	27	42,19%
Manutenção	12	18,75%
Regularidade	9	14,06%
Segurança	6	9,38%
Atendimento	5	7,81%
Outros	5	7,81%
Total	64	100,00%

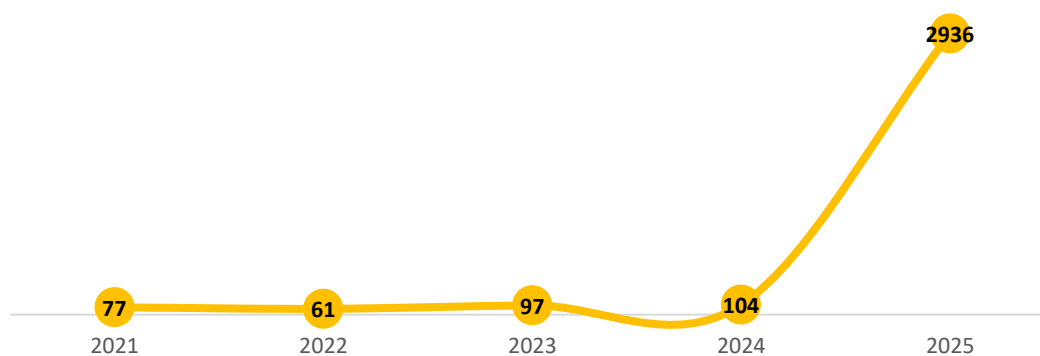


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

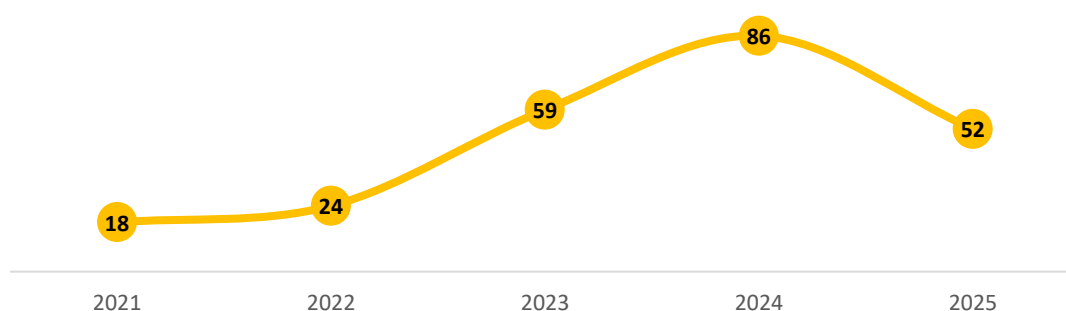


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

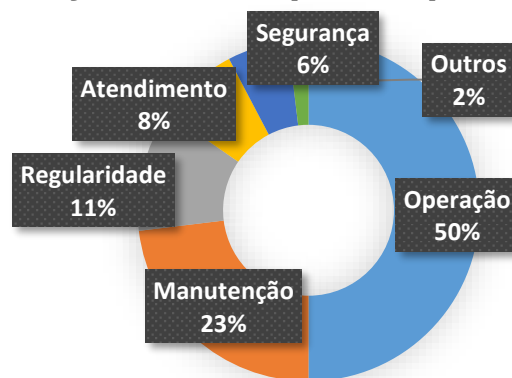




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	26	50,0%
Manutenção	12	23,1%
Regularidade	6	11,5%
Atendimento	4	7,7%
Segurança	3	5,8%
Outros	1	1,9%
Total	52	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria

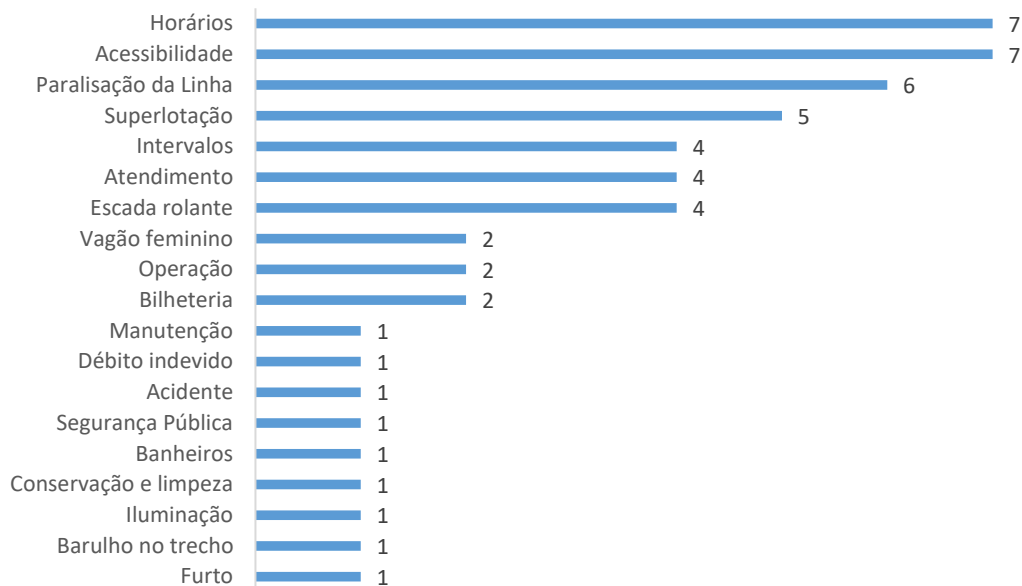


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Horários	7	13,46%
Acessibilidade	7	13,46%
Paralisação da Linha	6	11,54%
Superlotação	5	9,62%
Intervalos	4	7,69%
Atendimento	4	7,69%
Escada rolante	4	7,69%
Vagão feminino	2	3,85%
Operação	2	3,85%
Bilheteria	2	3,85%
Manutenção	1	1,92%
Débito indevido	1	1,92%
Acidente	1	1,92%
Segurança Pública	1	1,92%
Banheiros	1	1,92%
Conservação e limpeza	1	1,92%
Iluminação	1	1,92%
Barulho no trecho	1	1,92%
Furto	1	1,92%
Total	52	100%



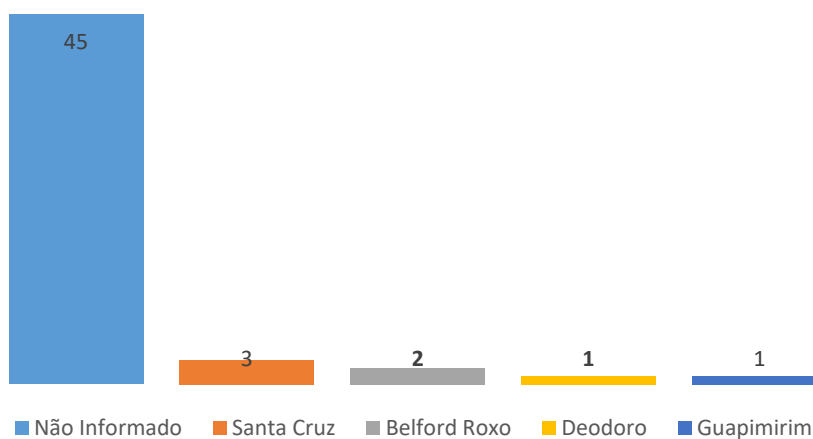
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	45	86,54%
Santa Cruz	3	5,77%
Belford Roxo	2	3,85%
Deodoro	1	1,92%
Guapimirim	1	1,92%
Total	52	100%

Ramais das Reclamações

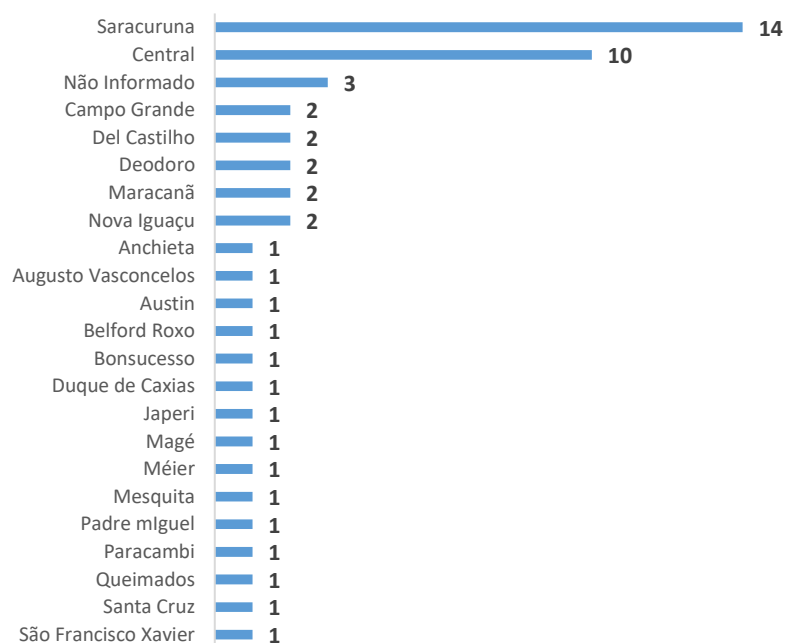




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Saracuruna	14	26,92%
Central	10	19,23%
Não Informado	3	5,77%
Campo Grande	2	3,85%
Del Castilho	2	3,85%
Deodoro	2	3,85%
Maracanã	2	3,85%
Nova Iguaçu	2	3,85%
Anchieta	1	1,92%
Augusto Vasconcelos	1	1,92%
Austin	1	1,92%
Belford Roxo	1	1,92%
Bonsucesso	1	1,92%
Duque de Caxias	1	1,92%
Japeri	1	1,92%
Magé	1	1,92%
Méier	1	1,92%
Mesquita	1	1,92%
Padre mguel	1	1,92%
Paracambi	1	1,92%
Queimados	1	1,92%
Santa Cruz	1	1,92%
São Francisco Xavier	1	1,92%
Total	52	100%

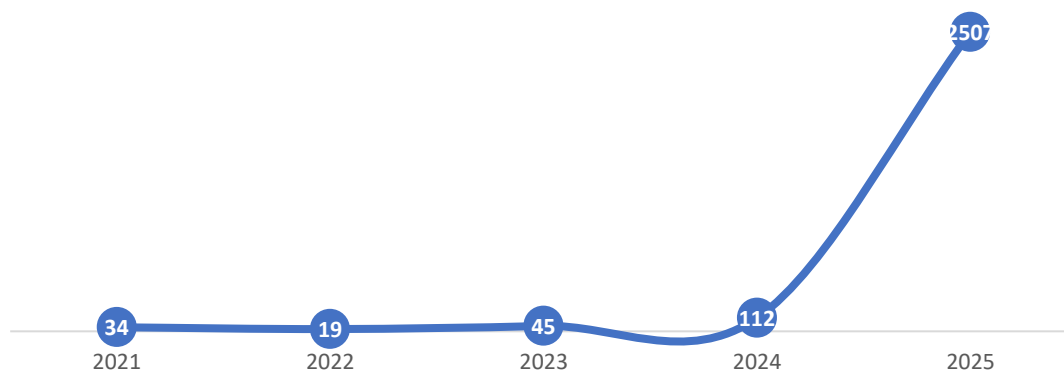
Reclamações por Estação



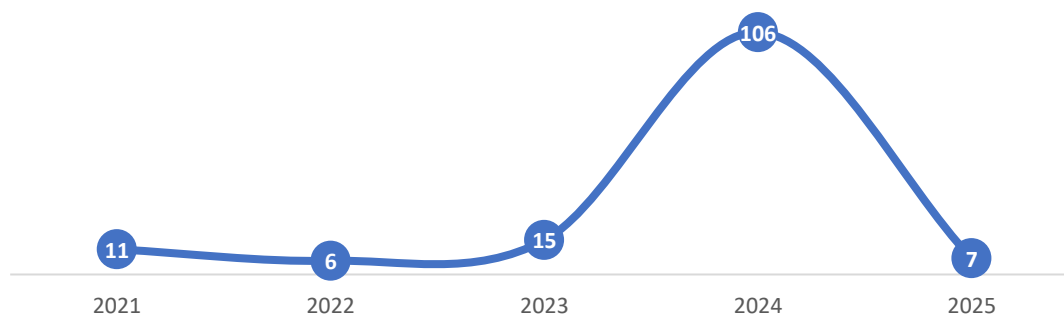


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

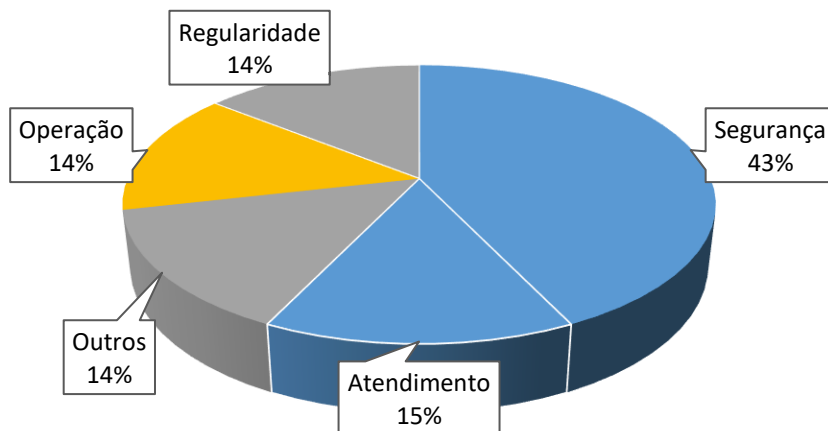


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Segurança	3	42,86%
Atendimento	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Operação	1	14,29%
Regularidade	1	14,29%
Total	7	100%



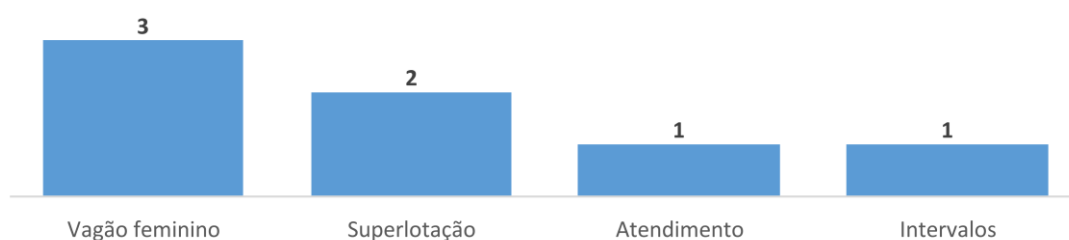
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Vagão feminino	3	42,86%
Superlotação	2	28,57%
Atendimento	1	14,29%
Intervalos	1	14,29%
Total	7	100%

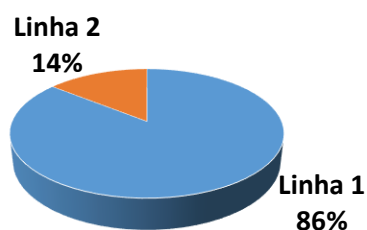
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	6	85,71%
Linha 2	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações por Linha

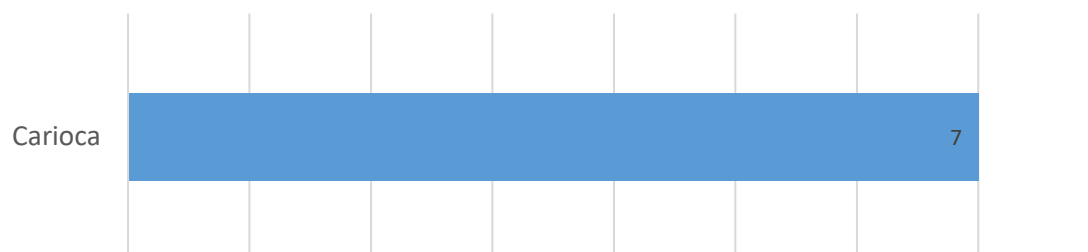




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Carioca	7	100,00%
Total	7	100%

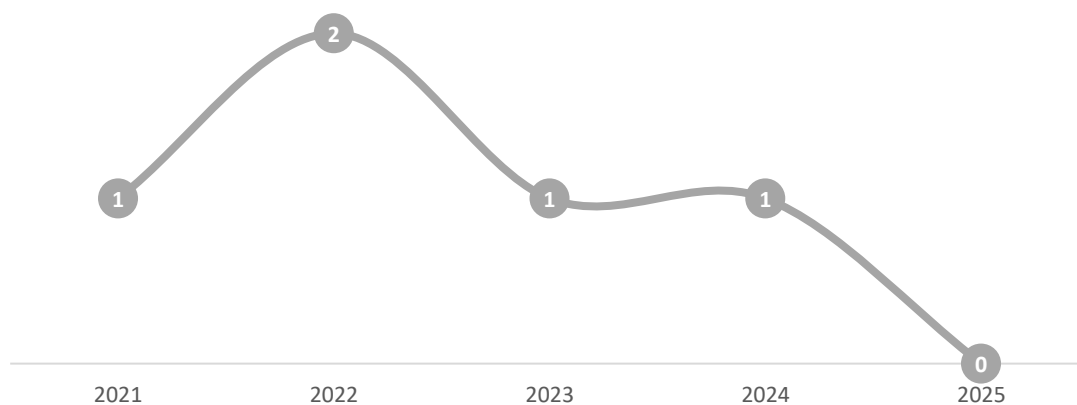
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



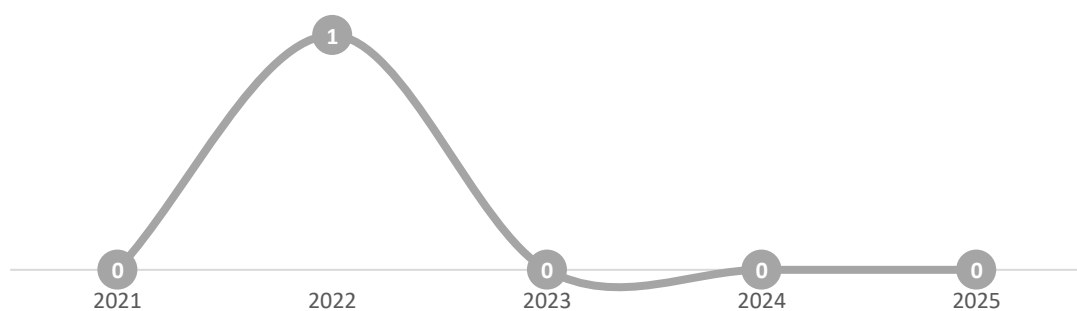


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



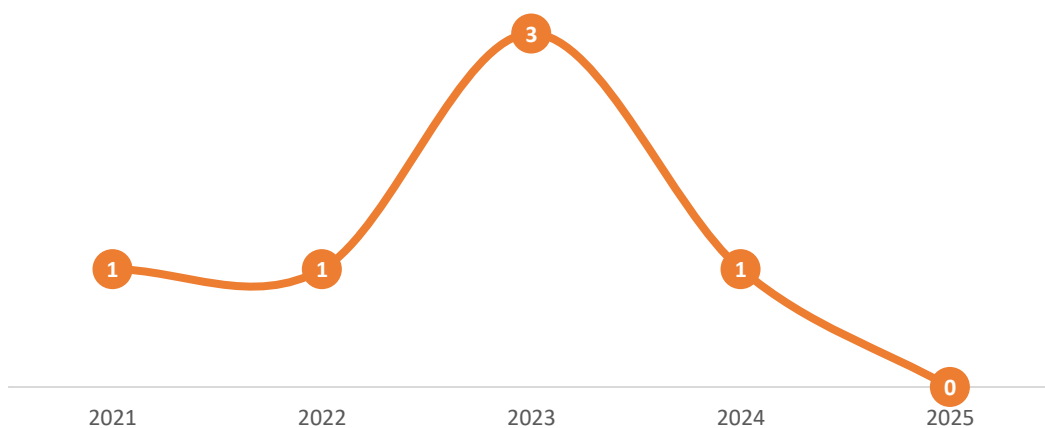
Reclamações - CCR Via Lagos



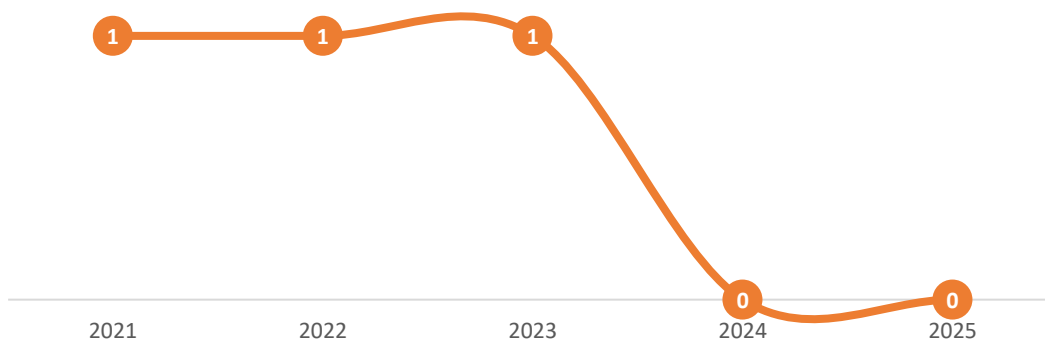


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



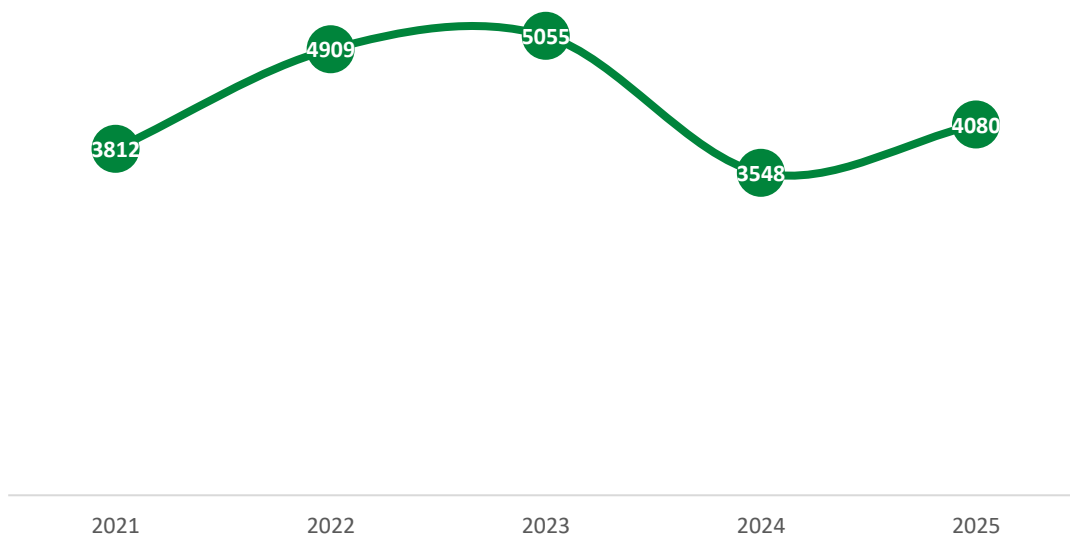
Reclamações - Rota 116



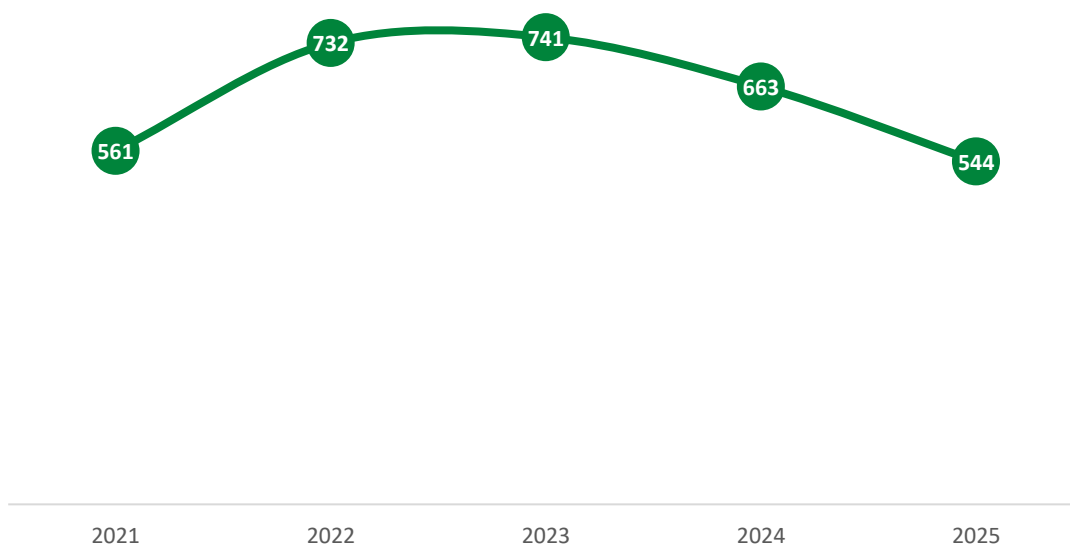


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

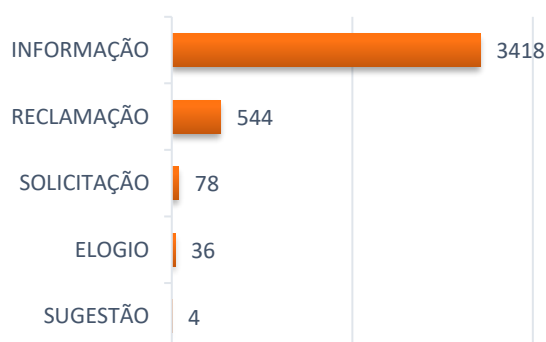




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3418	83,77%
RECLAMAÇÃO	544	13,33%
SOLICITAÇÃO	78	1,91%
ELOGIO	36	0,88%
DENÚNCIA	0	0,00%
SUGESTÃO	4	0,10%
Total	4080	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

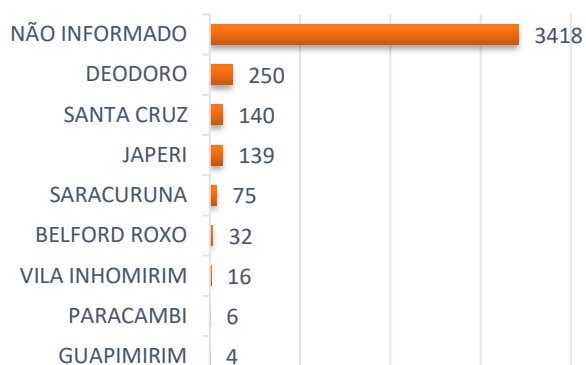


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3418	83,77%
DEODORO	250	6,13%
SANTA CRUZ	140	3,43%
JAPERI	139	3,41%
SARACURUNA	75	1,84%
BELFORD ROXO	32	0,78%
VILA INHOMIRIM	16	0,39%
PARACAMBI	6	0,15%
GUAPIMIRIM	4	0,10%
Total	4080	100%



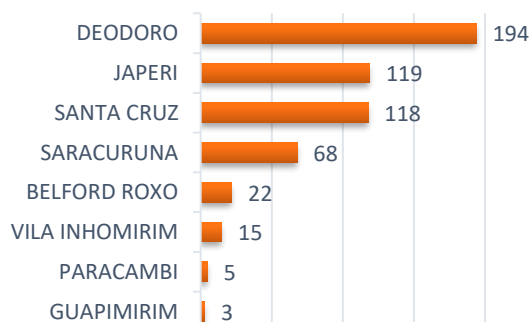
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	194	35,66%
JAPERI	119	21,88%
SANTA CRUZ	118	21,69%
SARACURUNA	68	12,50%
BELFORD ROXO	22	4,04%
VILA INHOMIRIM	15	2,76%
PARACAMBI	5	0,92%
GUAPIMIRIM	3	0,55%
Total	544	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	429	10,51%
DOCUMENTO RECEBIDO	406	9,95%
SANTA CRUZ	388	9,51%
OBJETO RECEBIDO	288	7,06%
BELFORD ROXO	275	6,74%
JAPERI	255	6,25%
VILA INHOMIRIM	245	6,00%
GUAPIMIRIM	199	4,88%
OUTROS ASSUNTOS	147	3,60%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	121	2,97%
OBJETO PROCURADO	118	2,89%
DOCUMENTO PROCURADO	117	2,87%
AGENDAMENTO	75	1,84%
DEODORO	65	1,59%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	62	1,52%
ENVIO DE CURRÍCULO	50	1,23%
ESTUDANTIL	46	1,13%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	42	1,03%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	38	0,93%
PARACAMBI	37	0,91%
ATENDIMENTO	30	0,74%
ERRO DE LEITURA	29	0,71%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	25	0,61%
OFÍCIO	24	0,59%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	24	0,59%
ESTAÇÕES DE PARADA	23	0,56%
OBJETO DEVOLVIDO	23	0,56%
TREM ESPECIAL	23	0,56%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	21	0,51%
CARRO EXCLUSIVO	19	0,47%
TROCA DE CARTÃO	19	0,47%
EMBARQUE EXCLUSIVO	18	0,44%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	18	0,44%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	16	0,39%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	15	0,37%
MAIOR DE 65 ANOS	15	0,37%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	13	0,32%
ROUBO OU FURTO	12	0,29%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	0,25%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	10	0,25%
LIMPEZA	9	0,22%
EMBARQUE COM BICICLETA	9	0,22%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	8	0,20%
LÂMPADA APAGADA	8	0,20%



AR-CONDICIONADO	8	0,20%
IMAGEM DAS CÂMERAS	8	0,20%
PLATAFORMA	7	0,17%
SUPERVIA	7	0,17%
TREM EXPRESSO	6	0,15%
ELEVADOR INOPERANTE	6	0,15%
AMBULANTE	6	0,15%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	6	0,15%
PROCESSO SELETIVO	6	0,15%
EVASÃO DE RENDA	5	0,12%
BANHEIRO	5	0,12%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	5	0,12%
AGENDAMENTO DE OBJETO	5	0,12%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5	0,12%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,12%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,12%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	0,12%
ELEVADOR E RAMPA	5	0,12%
PARCERIA	4	0,10%
ACIDENTE	4	0,10%
RÉPLICA AGETRANSP	4	0,10%
TELEFONES	4	0,10%
TEMPO DE PERCURSO	4	0,10%
ABERTURA DE PORTÃO	4	0,10%
INVESTIMENTO	4	0,10%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,07%
APLICATIVO	3	0,07%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	0,07%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,07%
TRILHO	3	0,07%
ELETROMÍDIA	3	0,07%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	0,07%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	0,07%
CONTACTLESS	3	0,07%
ÁREA PAGA - NORMAL	3	0,07%
FECHADO	3	0,07%
CAMBISTA	3	0,07%
COMPLEMENTO	3	0,07%
ASPECTO FÍSICO	3	0,07%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,07%
GRAVAÇÃO	2	0,05%
LAVAGEM	2	0,05%
VENDA INCORRETA	2	0,05%
NÍVEL SONORO	2	0,05%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,05%
QUEDA DE LIGAÇÃO	2	0,05%



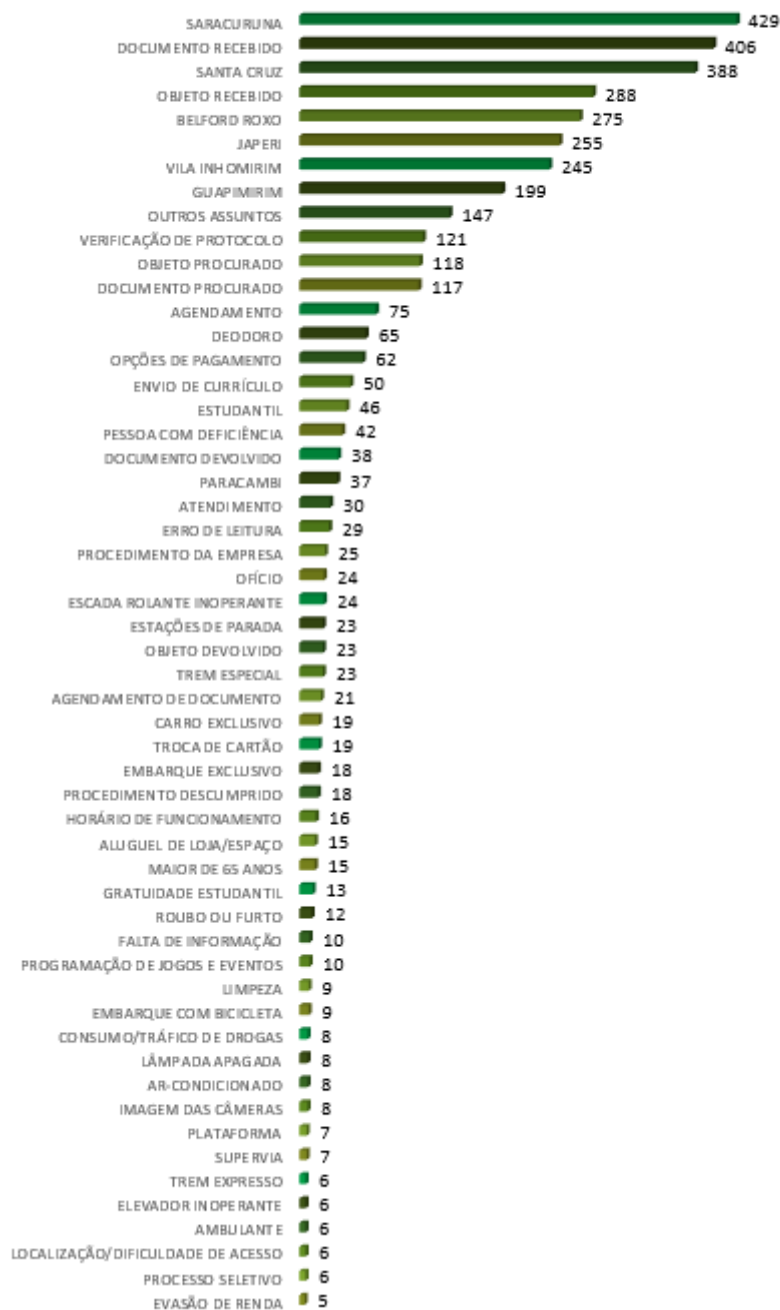
UNIVERSITÁRIO	2	0,05%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,05%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	0,05%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,05%
INTEGRAÇÃO	2	0,05%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,05%
ADMINISTRATIVO	2	0,05%
PASSEIO ESCOLAR	2	0,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,05%
PROCURADO	2	0,05%
HIDRÁULICA	1	0,02%
PASSAGEM	1	0,02%
MURO	1	0,02%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
INSTALAÇÃO	1	0,02%
PEDINTE	1	0,02%
INFORMATIVO	1	0,02%
VENTILADOR	1	0,02%
PAGAMENTO PIX	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
E-MAIL	1	0,02%
BAMBOLÊ	1	0,02%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,02%
DESISTÊNCIA	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
SITE	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
DISPONIBILIDADE	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,02%
DORMENTE	1	0,02%



MEZANINO	1	0,02%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,02%
ATO DE VANDALISMO	1	0,02%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
BILHETERIA	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
JANELA	1	0,02%
Total	4080	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





BANHEIRO	5
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	5
AGENDAMENTO DE OBJETO	5
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	5
FALTA DE SEGURANÇA	5
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5
ELEVADOR E RAMPA	5
PARCERIA	4
ACCIDENTE	4
RÉPLICA AG E TRANSP	4
TELEFONES	4
TEMPO DE PERCURSO	4
ABERTURA DE PORTÃO	4
INVESTIMENTO	4
PROBLEMA OPERACIONAL	3
APLICATIVO	3
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3
TRILHO	3
ELETROMÍDIA	3
INFORMAÇÃO INCORRETA	3
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3
CONTACTLESS	3
ÁREA PAGA - NORMAL	3
FECHADO	3
CAMBISTA	3
COMPLEMENTO	3
ASPECTO FÍSICO	3
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3
GRAVAÇÃO	2
LAVAGEM	2
VENDA INCORRETA	2
NÍVEL SONORO	2
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2
QUEDA DE LIGAÇÃO	2
UNIVERSITÁRIO	2
PRÉ OPERACIONAL	2
TRANSPORTE DE VOLUME	2
PREÇO DA PASSAGEM	2
INTEGRAÇÃO	2
TRANSPORTE DE VOLUMES	2
ADMINISTRATIVO	2
PASSEIO ESCOLAR	2
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2
ASSENTO PREFERENCIAL	2
PROCURADO	2
HIDRÁULICA	1
PASSAGEM	1
MURO	1
ATOS DE VANDALISMO	1
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1
PLANEJE SUA VIAGEM	1
ELEVADOR - SUPÉRVIA	1
FUMANTE	1
INSTALAÇÃO	1
PEDINTE	1
INFORMATIVO	1
VENTILADOR	1



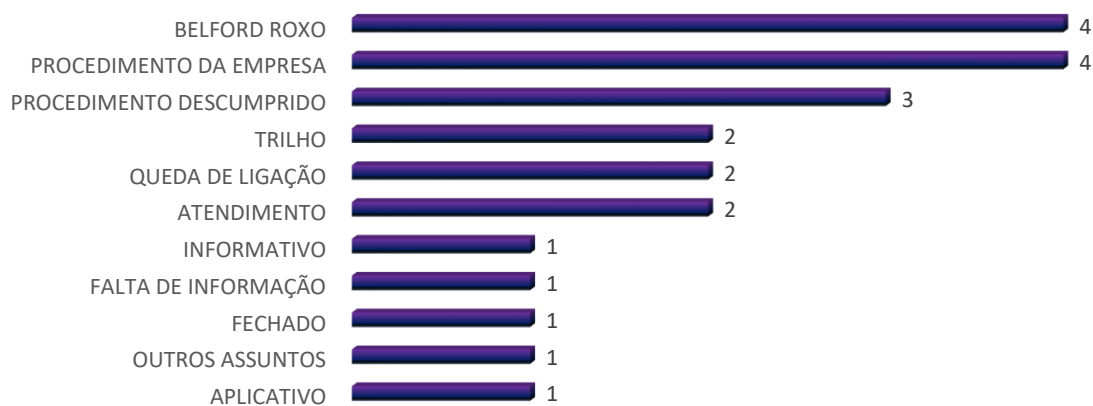
VENTILADOR	1
PAGAMENTO PIX	1
PISO DANIFICADO	1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1
ILUMINAÇÃO	1
RAMPAS DE ACESSO	1
PRIMEIROS SOCORROS	1
REAJUSTE DA TARIFA	1
GOTEIRAS	1
E-MAIL	1
BAMBOLÊ	1
FALTA DE BICICLETÁRIO	1
VAZAMENTO EM COBERTURA	1
FALTA DE ENERGIA	1
ELETIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1
DESISTÊNCIA	1
DINHEIRO	1
SITE	1
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1
DISPONIBILIDADE	1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1
DORMENTE	1
MEZANINO	1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1
ATO DE VANDALISMO	1
TRANSPORTE DE ANIMAL	1
NOVAS INSTALAÇÕES	1
BILHETERIA	1
ESTRUTURA	1
JANELA	1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	4	18,18%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	18,18%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	13,64%
TRILHO	2	9,09%
QUEDA DE LIGAÇÃO	2	9,09%
ATENDIMENTO	2	9,09%
INFORMATIVO	1	4,55%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	4,55%
FECHADO	1	4,55%
OUTROS ASSUNTOS	1	4,55%
APLICATIVO	1	4,55%
Total	22	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

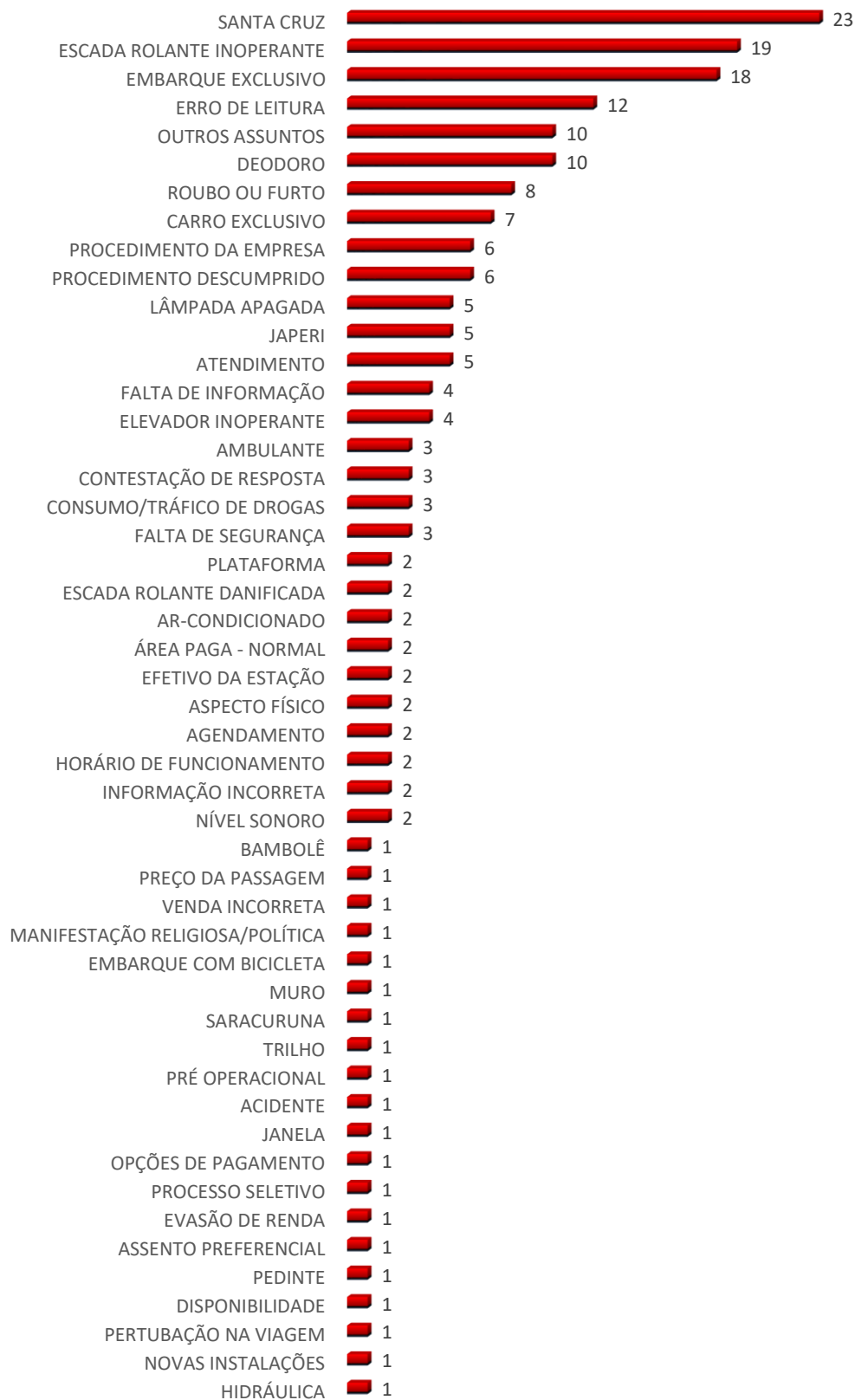
Assunto	Reclamações	%
ACIDENTE	1	0,52%
AGENDAMENTO	2	1,03%
AMBULANTE	3	1,55%
AR-CONDICIONADO	2	1,03%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	1,03%
ASPECTO FÍSICO	2	1,03%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,52%
ATENDIMENTO	5	2,58%
BAMBOLÊ	1	0,52%
CARRO EXCLUSIVO	7	3,61%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	1,55%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	1,55%
DEODORO	10	5,15%
DISPONIBILIDADE	1	0,52%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,03%
ELEVADOR INOPERANTE	4	2,06%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,52%
EMBARQUE EXCLUSIVO	18	9,28%
ERRO DE LEITURA	12	6,19%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	1,03%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	19	9,79%
EVASÃO DE RENDA	1	0,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,06%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,55%
HIDRÁULICA	1	0,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,03%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,03%



JANELA	1	0,52%
JAPERI	5	2,58%
LÂMPADA APAGADA	5	2,58%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,52%
MURO	1	0,52%
NÍVEL SONORO	2	1,03%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,52%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,52%
OUTROS ASSUNTOS	10	5,15%
PEDINTE	1	0,52%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,52%
PLATAFORMA	2	1,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,52%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,52%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	3,09%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	3,09%
PROCESSO SELETIVO	1	0,52%
ROUBO OU FURTO	8	4,12%
SANTA CRUZ	23	11,86%
SARACURUNA	1	0,52%
TRILHO	1	0,52%
VENDA INCORRETA	1	0,52%
Total	194	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
ACIDENTE	1	33,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	33,33%
ATENDIMENTO	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

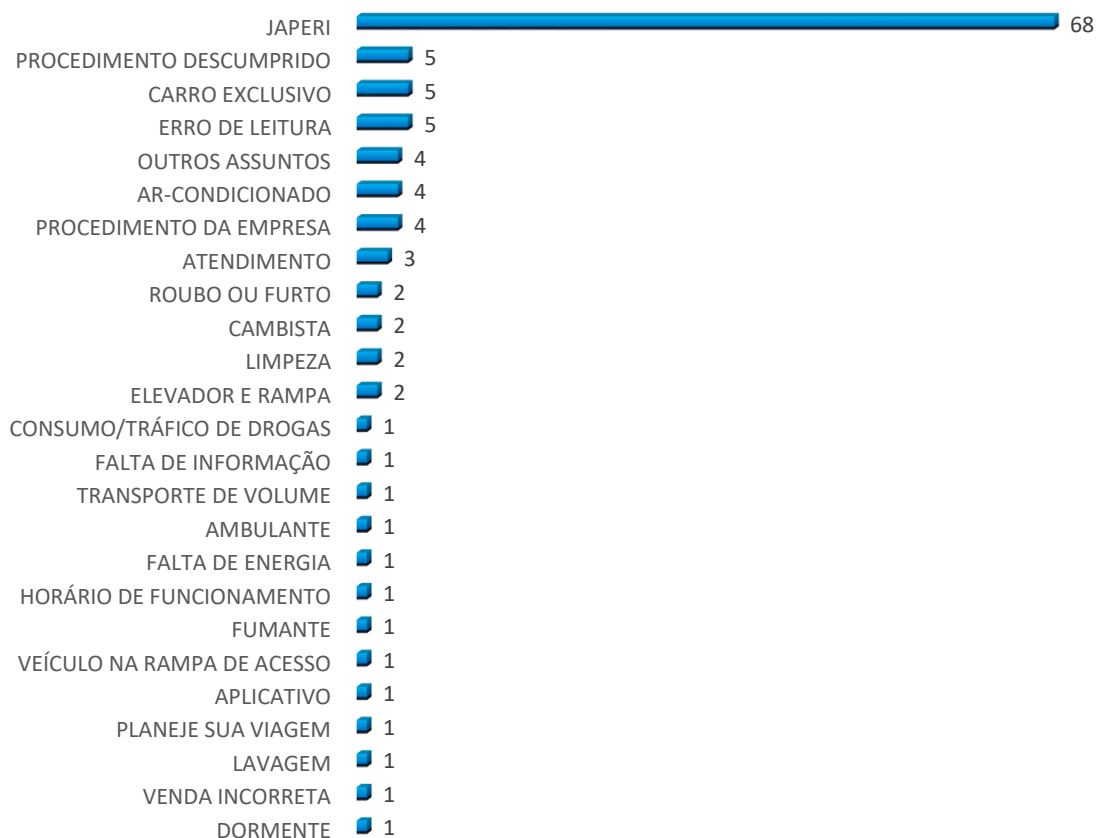


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	68	57,14%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	5	4,20%
CARRO EXCLUSIVO	5	4,20%
ERRO DE LEITURA	5	4,20%
OUTROS ASSUNTOS	4	3,36%
AR-CONDICIONADO	4	3,36%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	3,36%
ATENDIMENTO	3	2,52%
ROUBO OU FURTO	2	1,68%
CAMBISTA	2	1,68%
LIMPEZA	2	1,68%
ELEVADOR E RAMPA	2	1,68%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,84%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,84%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,84%
AMBULANTE	1	0,84%
FALTA DE ENERGIA	1	0,84%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,84%
FUMANTE	1	0,84%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,84%
APLICATIVO	1	0,84%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,84%
LAVAGEM	1	0,84%
VENDA INCORRETA	1	0,84%
DORMENTE	1	0,84%
Total	119	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	20,00%
ATENDIMENTO	1	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	20,00%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	20,00%
ERRO DE LEITURA	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



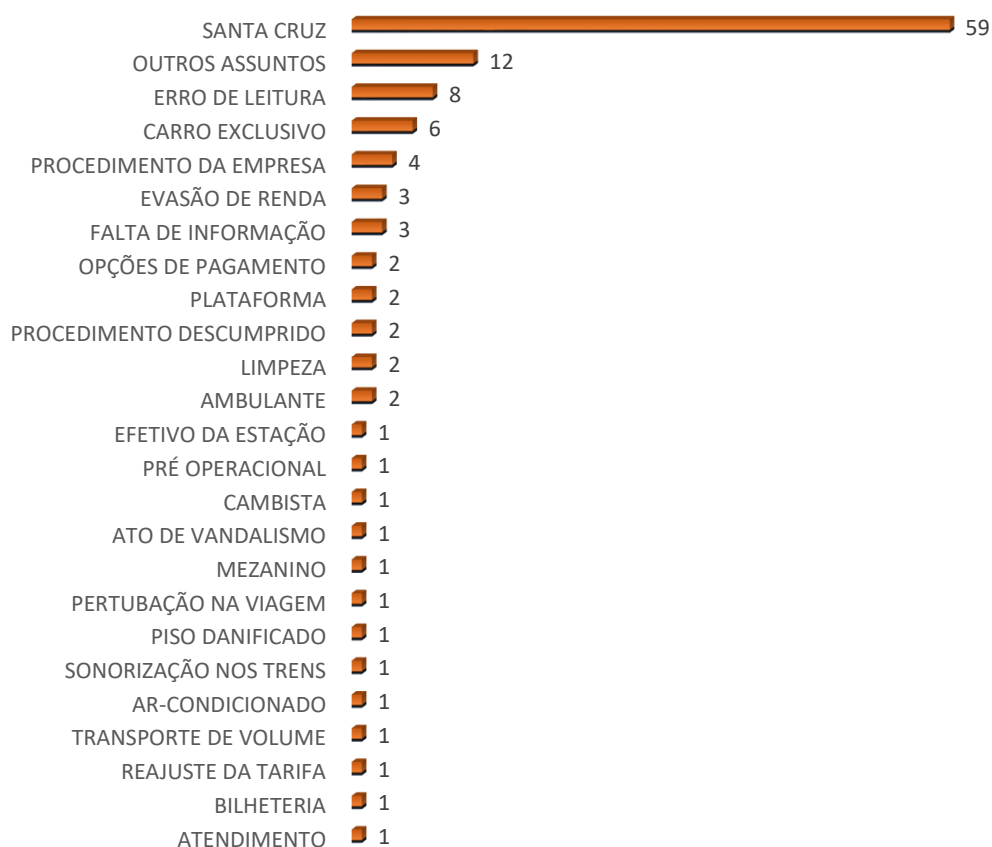


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	59	50,00%
OUTROS ASSUNTOS	12	10,17%
ERRO DE LEITURA	8	6,78%
CARRO EXCLUSIVO	6	5,08%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	3,39%
EVASÃO DE RENDA	3	2,54%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,54%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	1,69%
PLATAFORMA	2	1,69%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,69%
LIMPEZA	2	1,69%
AMBULANTE	2	1,69%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,85%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,85%
CAMBISTA	1	0,85%
ATO DE VANDALISMO	1	0,85%
MEZANINO	1	0,85%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,85%
PISO DANIFICADO	1	0,85%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,85%
AR-CONDICIONADO	1	0,85%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,85%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,85%
BILHETERIA	1	0,85%
ATENDIMENTO	1	0,85%
Total	118	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



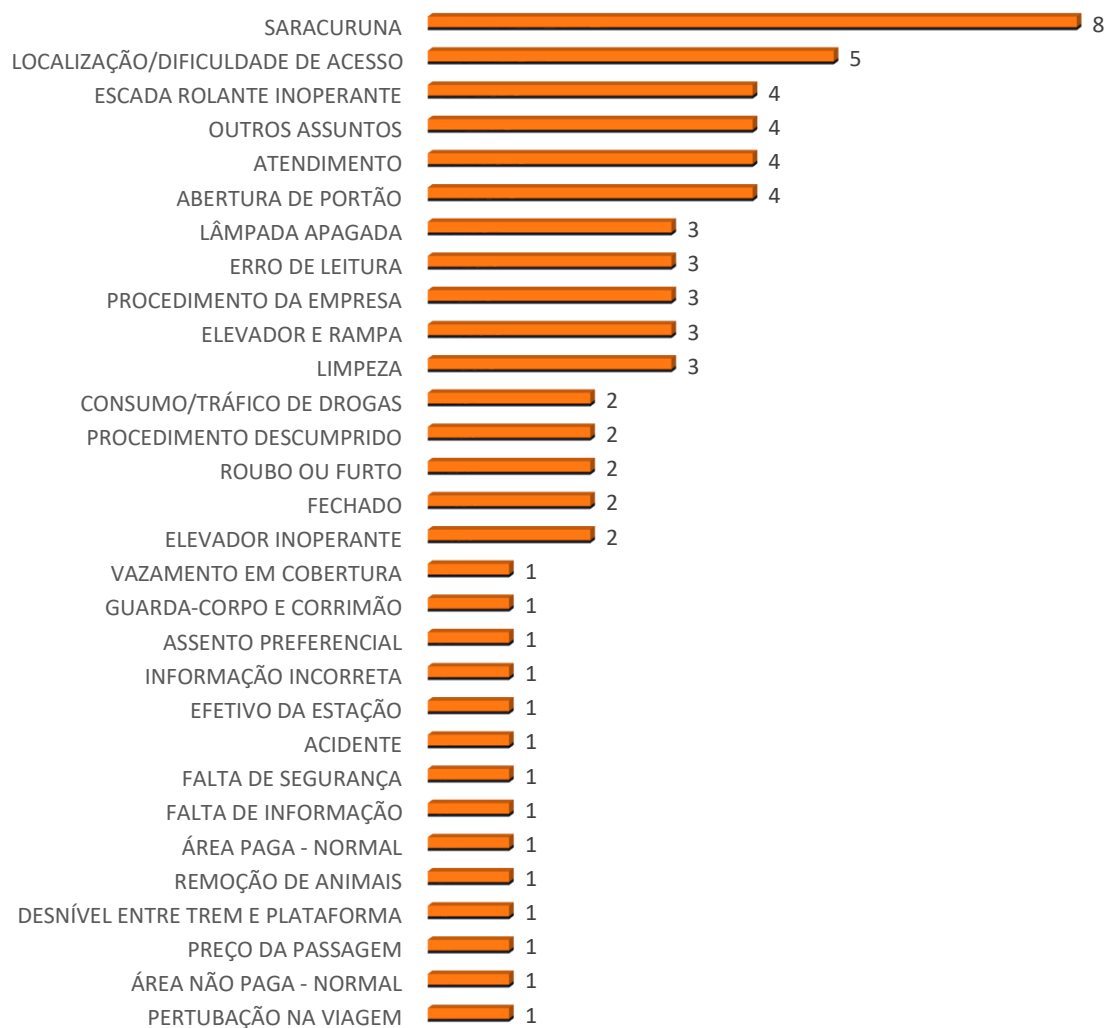
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	8	11,76%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	5	7,35%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	4	5,88%
OUTROS ASSUNTOS	4	5,88%
ATENDIMENTO	4	5,88%
ABERTURA DE PORTÃO	4	5,88%
LÂMPADA APAGADA	3	4,41%
ERRO DE LEITURA	3	4,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,41%
ELEVADOR E RAMPA	3	4,41%
LIMPEZA	3	4,41%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,94%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,94%
ROUBO OU FURTO	2	2,94%
FECHADO	2	2,94%
ELEVADOR INOPERANTE	2	2,94%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,47%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,47%



ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,47%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,47%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,47%
ACIDENTE	1	1,47%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,47%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,47%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,47%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,47%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,47%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,47%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,47%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,47%
Total	68	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

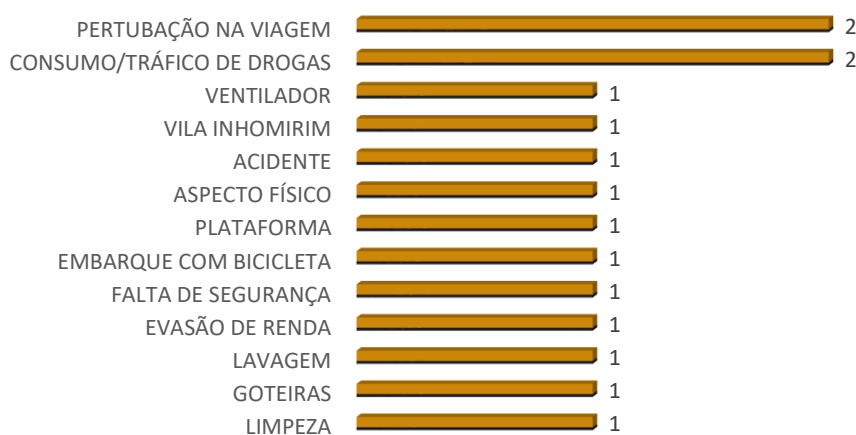




7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	13,33%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	13,33%
VENTILADOR	1	6,67%
VILA INHOMIRIM	1	6,67%
ACIDENTE	1	6,67%
ASPECTO FÍSICO	1	6,67%
PLATAFORMA	1	6,67%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	6,67%
FALTA DE SEGURANÇA	1	6,67%
EVASÃO DE RENDA	1	6,67%
LAVAGEM	1	6,67%
GOTEIRAS	1	6,67%
LIMPEZA	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

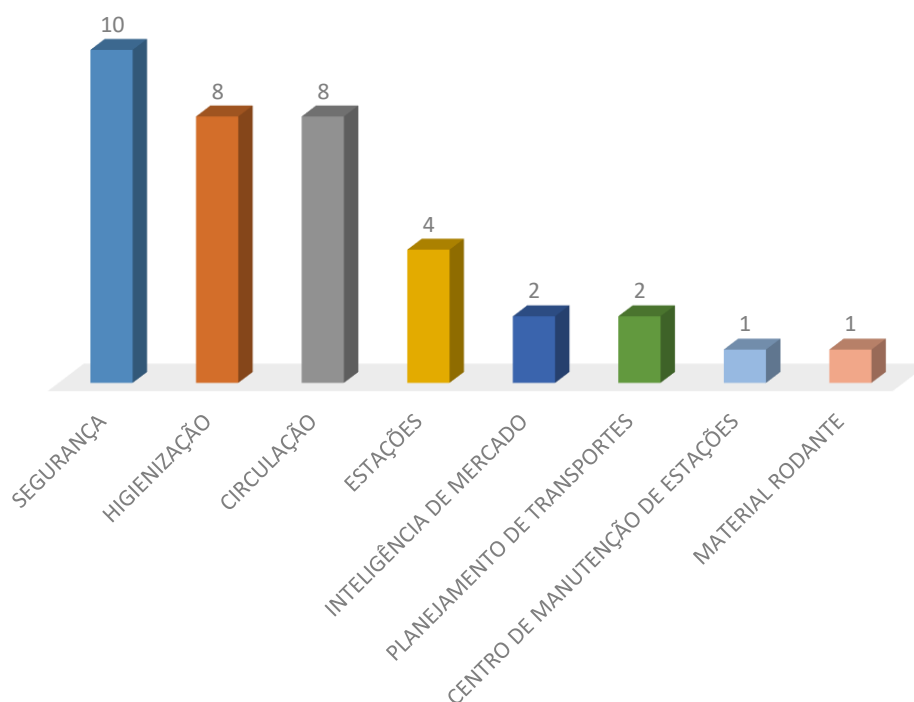


7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	10	27,78%
HIGIENIZAÇÃO	8	22,22%
CIRCULAÇÃO	8	22,22%
ESTAÇÕES	4	11,11%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	5,56%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	5,56%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,78%
MATERIAL RODANTE	1	2,78%
Total	36	100%



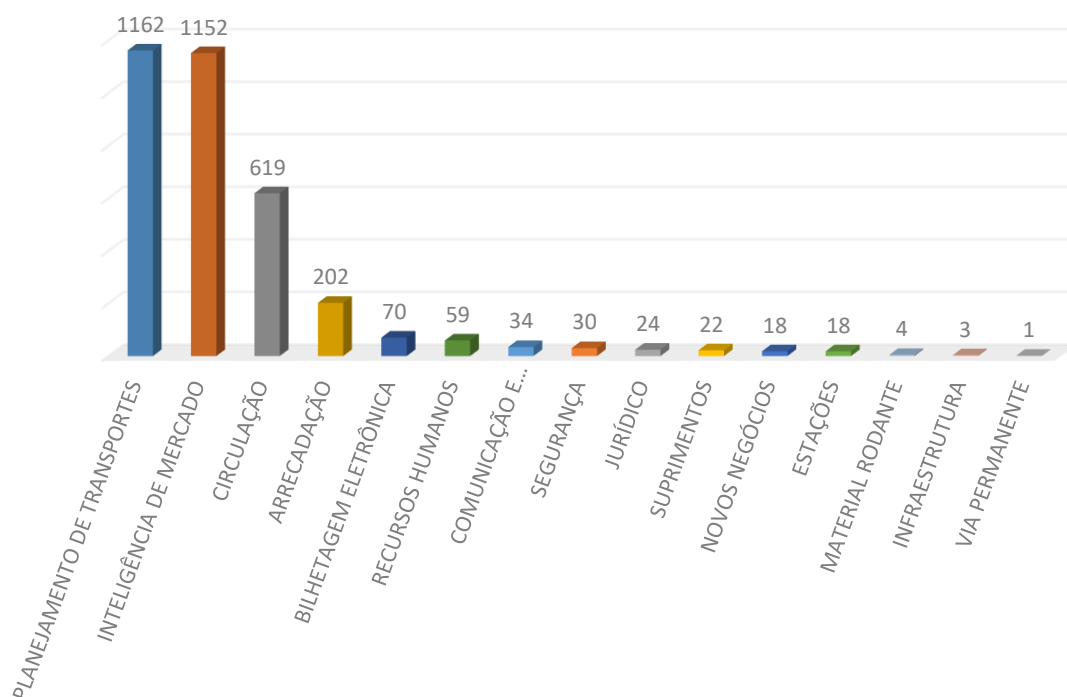
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1162	34,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1152	33,70%
CIRCULAÇÃO	619	18,11%
ARRECADAÇÃO	202	5,91%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	70	2,05%
RECURSOS HUMANOS	59	1,73%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	34	0,99%
SEGURANÇA	30	0,88%
JURÍDICO	24	0,70%
SUPRIMENTOS	22	0,64%
NOVOS NEGÓCIOS	18	0,53%
ESTAÇÕES	18	0,53%
MATERIAL RODANTE	4	0,12%
INFRAESTRUTURA	3	0,09%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
Total	3418	100%



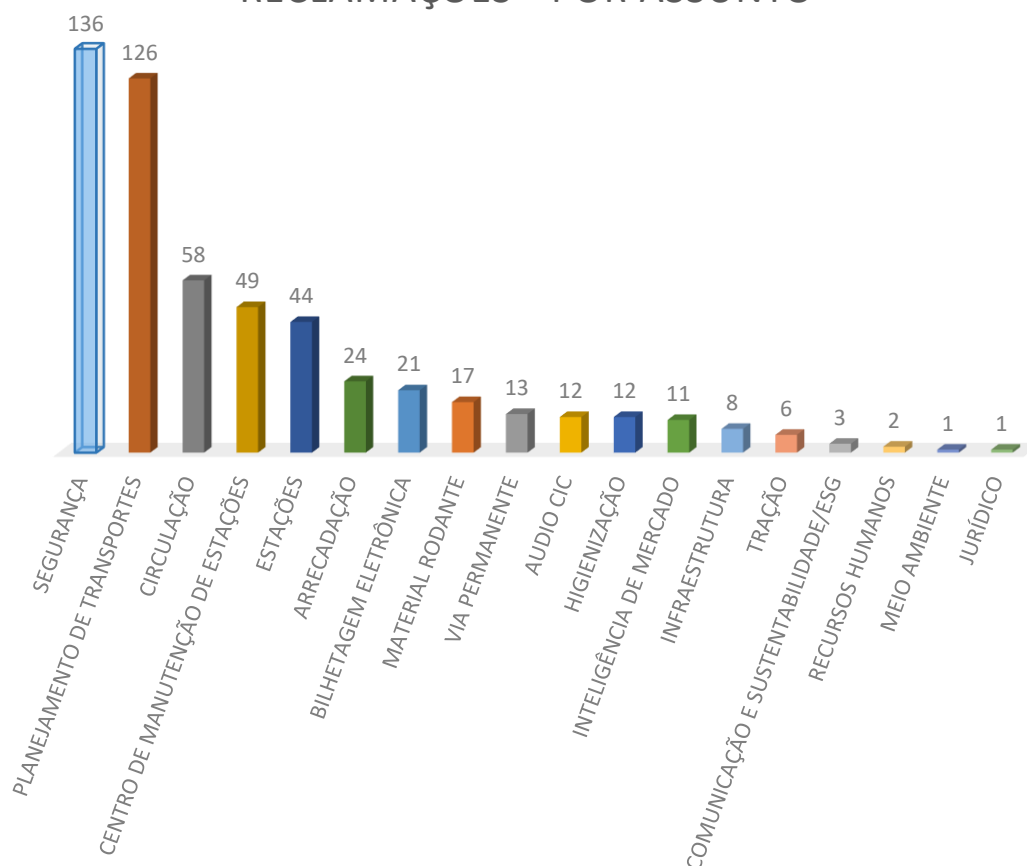
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	136	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	126	23,16%
CIRCULAÇÃO	58	10,66%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	49	9,01%
ESTAÇÕES	44	8,09%
ARRECADAÇÃO	24	4,41%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	3,86%
MATERIAL RODANTE	17	3,13%
VIA PERMANENTE	13	2,39%
AUDIO CIC	12	2,21%
HIGIENIZAÇÃO	12	2,21%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	11	2,02%
INFRAESTRUTURA	8	1,47%
TRAÇÃO	6	1,10%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	3	0,55%
RECURSOS HUMANOS	2	0,37%
MEIO AMBIENTE	1	0,18%
JURÍDICO	1	0,18%
Total	544	100%



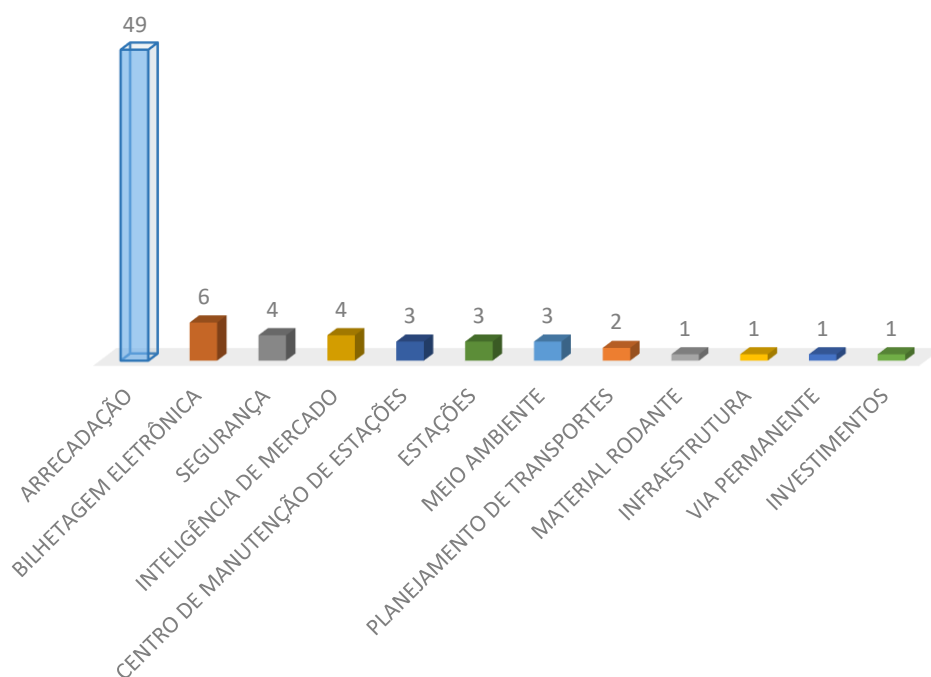
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	49	62,82%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	7,69%
SEGURANÇA	4	5,13%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	5,13%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3,85%
ESTAÇÕES	3	3,85%
MEIO AMBIENTE	3	3,85%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,56%
MATERIAL RODANTE	1	1,28%
INFRAESTRUTURA	1	1,28%
VIA PERMANENTE	1	1,28%
INVESTIMENTOS	1	1,28%
Total	78	100%

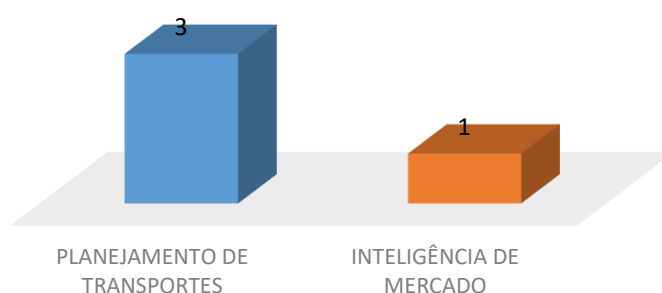


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	75,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	25,00%
Total	4	100%

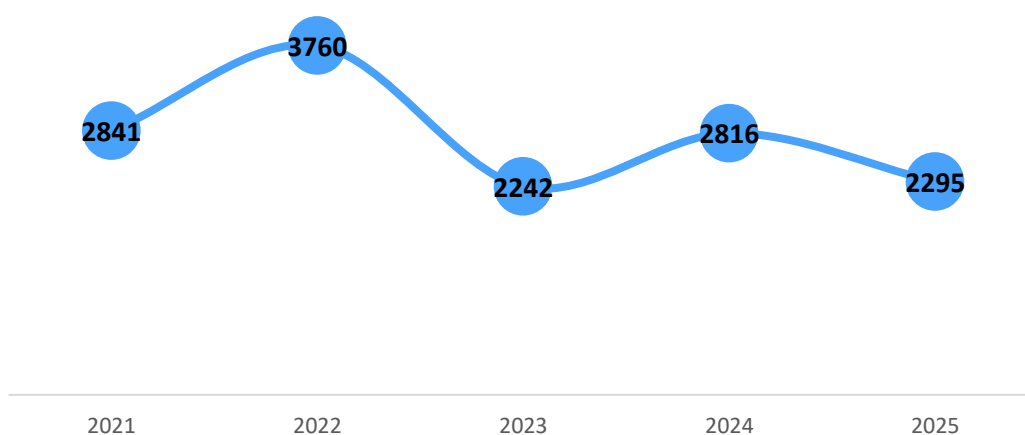
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



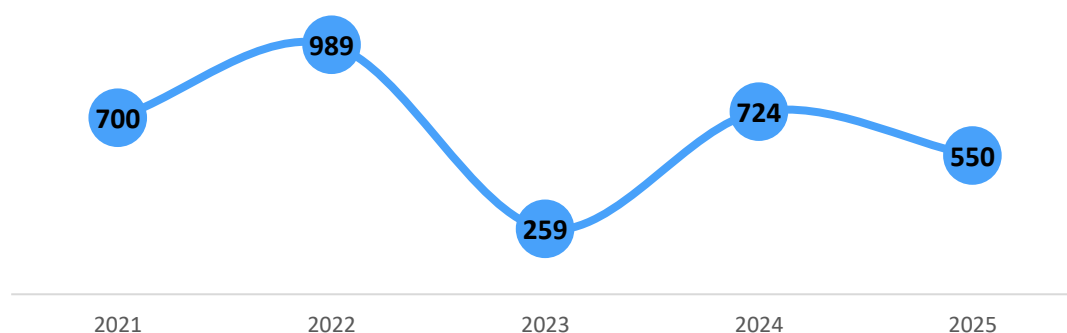


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

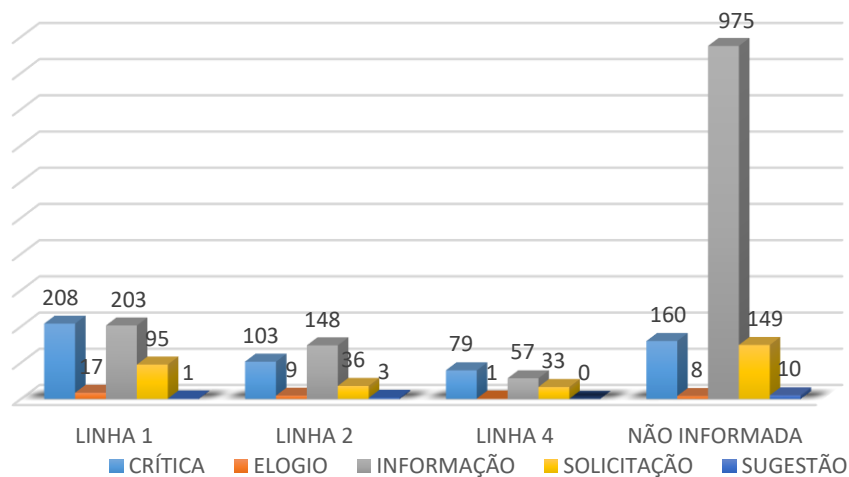


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

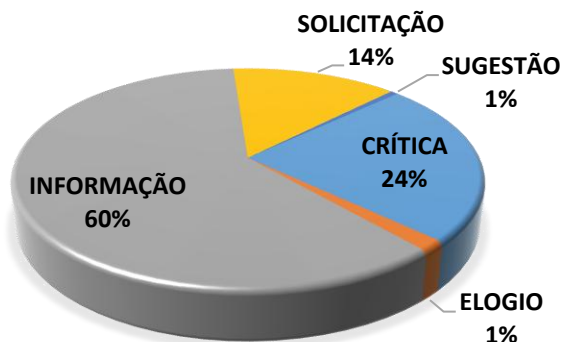
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	208	103	79	160	550	23,97%
ELOGIO	17	9	1	8	35	1,53%
INFORMAÇÃO	203	148	57	975	1383	60,26%
SOLICITAÇÃO	95	36	33	149	313	13,64%
SUGESTÃO	1	3	0	10	14	0,61%
Total	524	299	170	1302	2295	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
INTEGRAÇÃO	180	7,84%
OPERAÇÃO REGULAR	154	6,71%
OBJETO PERDIDO	141	6,14%
GIRO (APP E SITE)	104	4,53%
CARTÃO VISA	93	4,05%
MAIORES DE 65 ANOS	88	3,83%
SALDO	84	3,66%
GRATUIDADE ESTUDANTE	80	3,49%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	79	3,44%
GERAL	78	3,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	69	3,01%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	66	2,88%
Gratuidade	65	2,83%
CARTÃO MASTER	63	2,75%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	61	2,66%

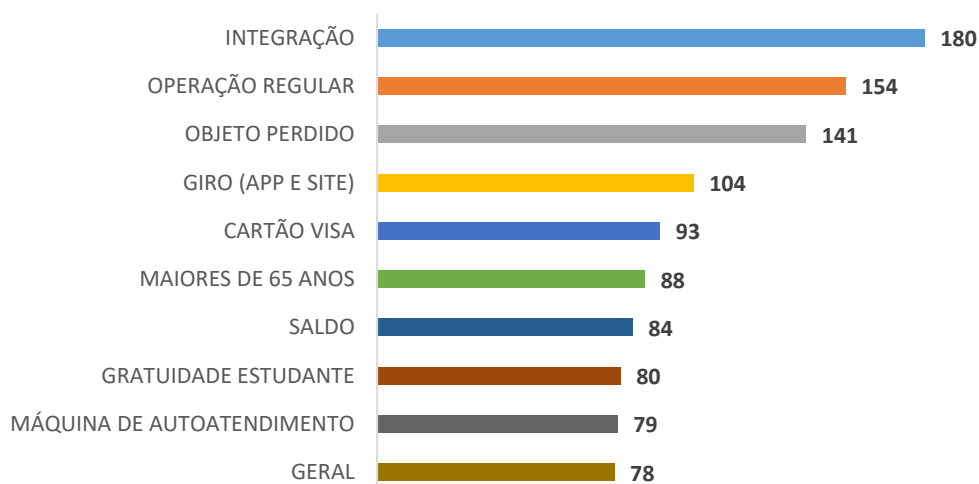


MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	61	2,66%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	56	2,44%
FUNCIONAMENTO	44	1,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	1,83%
RH	38	1,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	38	1,66%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	35	1,53%
Protocolo em Andamento - Novo contato	34	1,48%
Resposta Protocolo Finalizado	33	1,44%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	30	1,31%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	27	1,18%
Erro na Utilização	24	1,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	1,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	0,96%
ESTRUTURA	20	0,87%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	18	0,78%
TARIFA SOCIAL	17	0,74%
CARTEIRA DIGITAL	16	0,70%
JOGOS E EVENTOS	15	0,65%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	15	0,65%
INFORMAÇÕES GERAIS	15	0,65%
LOJAS E QUIOSQUES	13	0,57%
TARIFA METRÔRIO	12	0,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	0,48%
CARTÕES METRÔRIO	11	0,48%
ATENDIMENTO DO SAC	10	0,44%
GIRO - PARCERIAS	10	0,44%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	10	0,44%
BILHETERIA	9	0,39%
ACHADOS E PERDIDOS	9	0,39%
DÚVIDAS	9	0,39%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	9	0,39%
CARTÃO UNITÁRIO	9	0,39%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	9	0,39%
CADASTRO	8	0,35%
DANOS AO CLIENTE	8	0,35%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	7	0,31%
FORNECEDOR METRÔRIO	7	0,31%
PARCERIAS	7	0,31%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	7	0,31%
APOIO CLIENTE	5	0,22%
REGULATÓRIO	5	0,22%
CARTÃO ELO	4	0,17%
EVENTOS / PARCERIAS	4	0,17%
FUNCIONALIDADES	4	0,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,17%
GIRO	4	0,17%



CARTÃO GIRO	4	0,17%
POSTO DE GRATUIDADE	4	0,17%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,17%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,17%
BICICLETÁRIO	4	0,17%
WI-FI	3	0,13%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,13%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	0,13%
SUGESTÃO	3	0,13%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,13%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,09%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,09%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,09%
CAIXA 24 HORAS	2	0,09%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,09%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,09%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,04%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
RECARGA	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
Total	2295	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



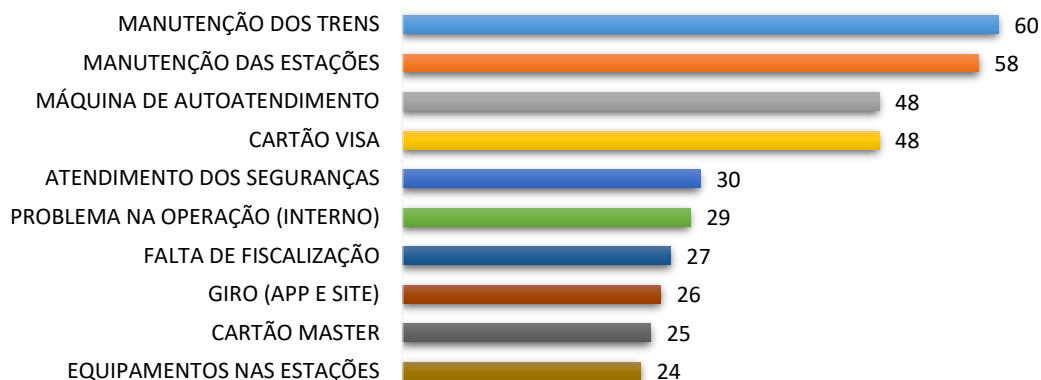


8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	60	10,91%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	58	10,55%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	48	8,73%
CARTÃO VISA	48	8,73%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	30	5,45%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	29	5,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	27	4,91%
GIRO (APP E SITE)	26	4,73%
CARTÃO MASTER	25	4,55%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	4,36%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	4,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	21	3,82%
ESTRUTURA	18	3,27%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	13	2,36%
CARTÕES METRÔRIO	11	2,00%
CARTEIRA DIGITAL	11	2,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	2,00%
OPERAÇÃO REGULAR	8	1,45%
GIRO - PARCERIAS	7	1,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,27%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	0,91%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	4	0,73%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,73%
GIRO	4	0,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,55%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,55%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,36%
INTEGRAÇÃO	2	0,36%
CARTÃO ELO	2	0,36%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,36%
CAIXA 24 HORAS	2	0,36%
APOIO CLIENTE	2	0,36%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,36%
WI-FI	2	0,36%
BILHETERIA	2	0,36%
BICICLETÁRIO	1	0,18%
FUNCIONALIDADES	1	0,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,18%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,18%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,18%
Total	550	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

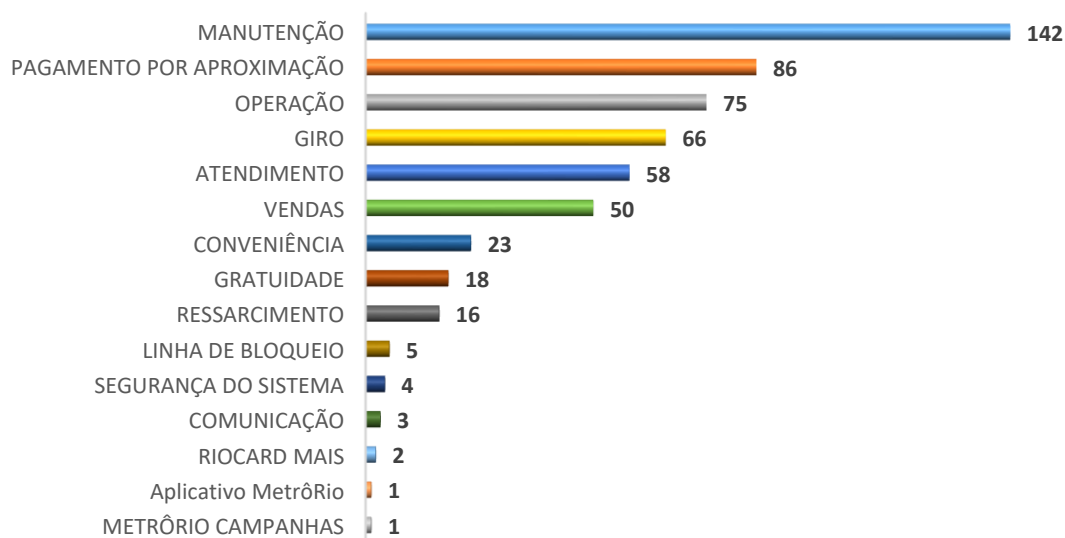


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	142	25,82%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	86	15,64%
OPERAÇÃO	75	13,64%
GIRO	66	12,00%
ATENDIMENTO	58	10,55%
VENDAS	50	9,09%
CONVENIÊNCIA	23	4,18%
GRATUIDADE	18	3,27%
RESSARCIMENTO	16	2,91%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,91%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,73%
COMUNICAÇÃO	3	0,55%
RIOCARD MAIS	2	0,36%
Aplicativo MetrôRio	1	0,18%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,18%
Total	550	100,00%



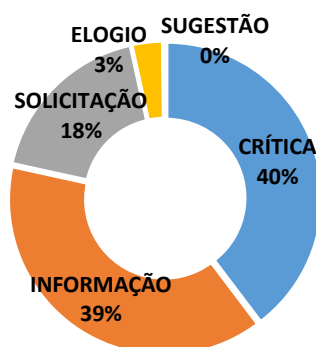
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	208	39,69%
INFORMAÇÃO	203	38,74%
SOLICITAÇÃO	95	18,13%
ELOGIO	17	3,24%
SUGESTÃO	1	0,19%
Total	524	100,00%

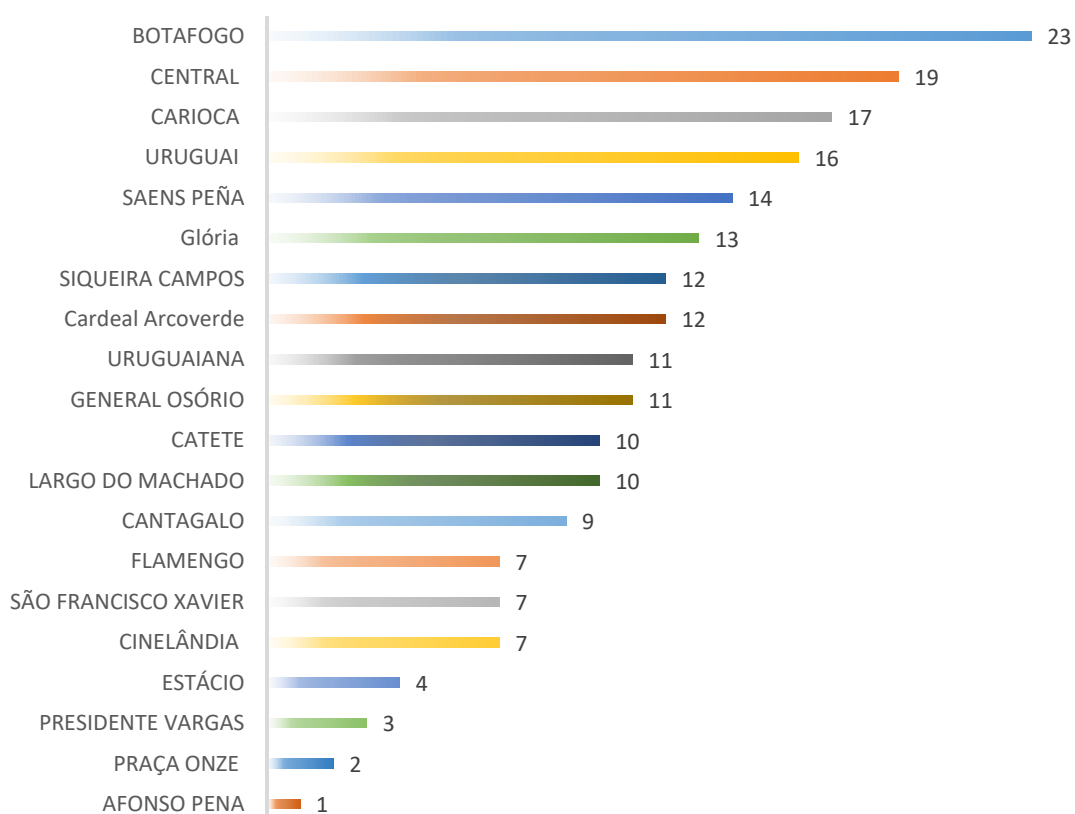
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	23	11,06%
CENTRAL	19	9,13%
CARIOCA	17	8,17%
URUGUAI	16	7,69%
SAENS PEÑA	14	6,73%
Glória	13	6,25%
SIQUEIRA CAMPOS	12	5,77%
Cardeal Arcoverde	12	5,77%
URUGUAIANA	11	5,29%
GENERAL OSÓRIO	11	5,29%
CATETE	10	4,81%
LARGO DO MACHADO	10	4,81%
CANTAGALO	9	4,33%
FLAMENGO	7	3,37%
SÃO FRANCISCO XAVIER	7	3,37%
CINELÂNDIA	7	3,37%
ESTÁCIO	4	1,92%
PRESIDENTE VARGAS	3	1,44%
PRAÇA ONZE	2	0,96%
AFONSO PENA	1	0,48%
Total	208	100,00%

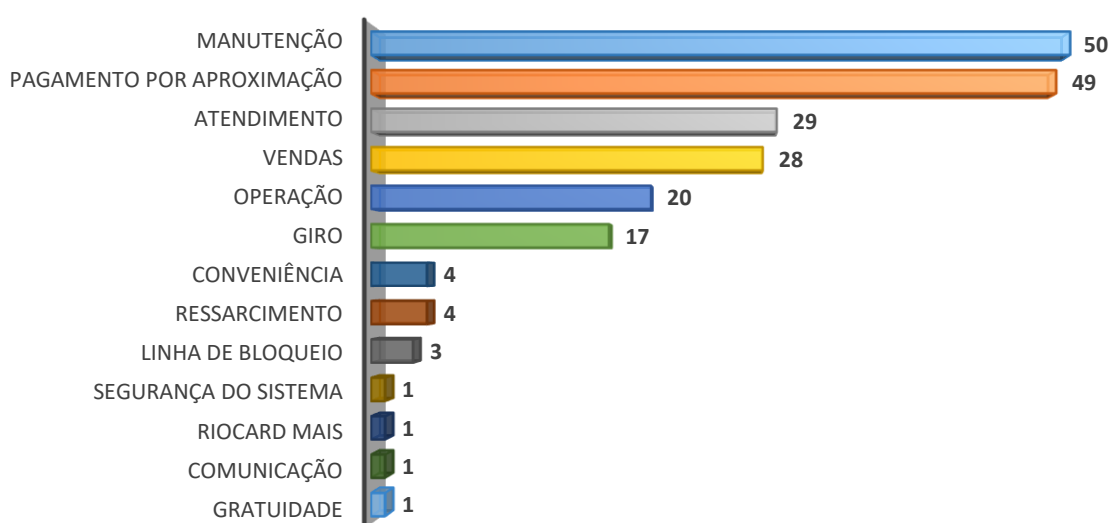
RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	50	24,04%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	49	23,56%
ATENDIMENTO	29	13,94%
VENDAS	28	13,46%
OPERAÇÃO	20	9,62%
GIRO	17	8,17%
CONVENIÊNCIA	4	1,92%
RESSARCIMENTO	4	1,92%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,44%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,48%
RIOCARD MAIS	1	0,48%
COMUNICAÇÃO	1	0,48%
GRATUIDADE	1	0,48%
Total	208	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

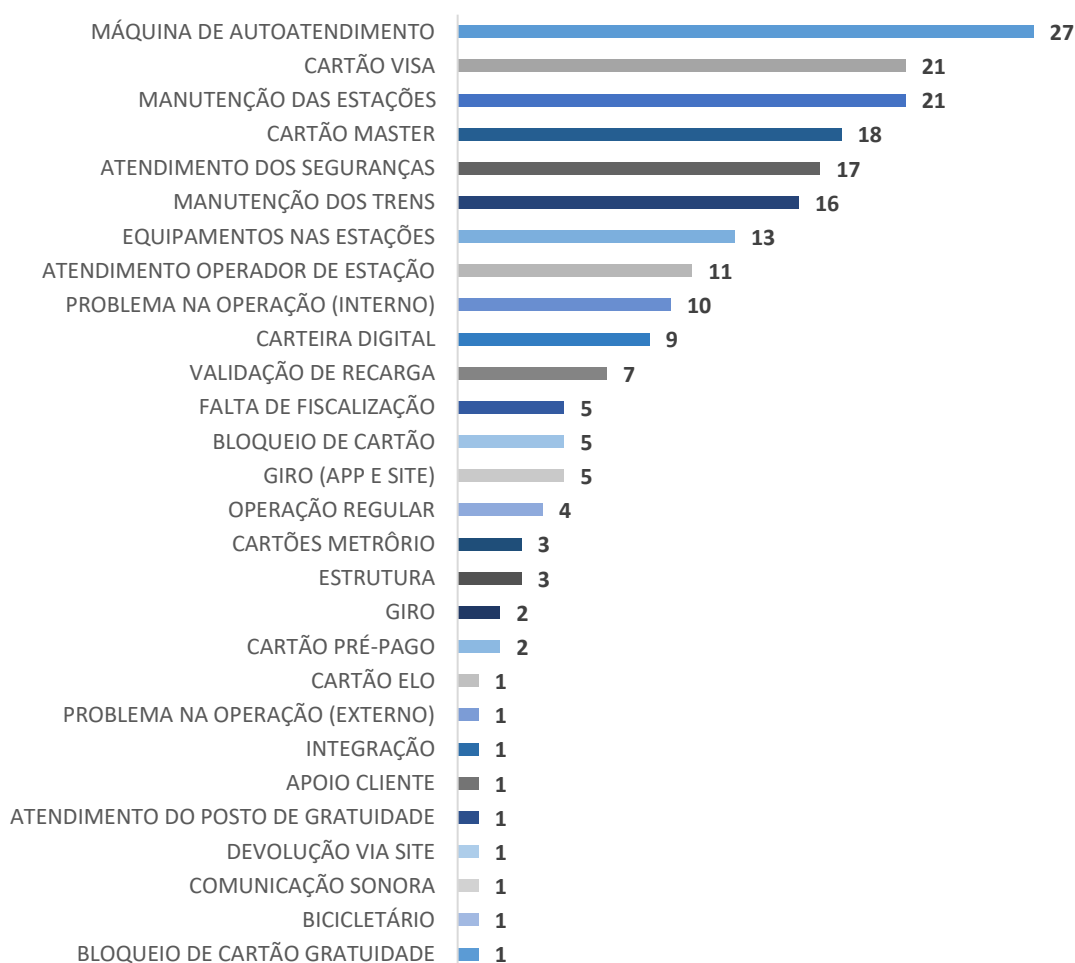


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	12,98%
CARTÃO VISA	21	10,10%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	10,10%
CARTÃO MASTER	18	8,65%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	17	8,17%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	16	7,69%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	6,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	5,29%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	4,81%
CARTEIRA DIGITAL	9	4,33%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	3,37%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	2,40%
GIRO (APP E SITE)	5	2,40%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,92%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,44%
ESTRUTURA	3	1,44%
GIRO	2	0,96%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,96%
CARTÃO ELO	1	0,48%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,48%
INTEGRAÇÃO	1	0,48%
APOIO CLIENTE	1	0,48%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,48%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,48%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,48%
BICICLETÁRIO	1	0,48%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,48%
Total	208	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	17	1
Total	17	100%

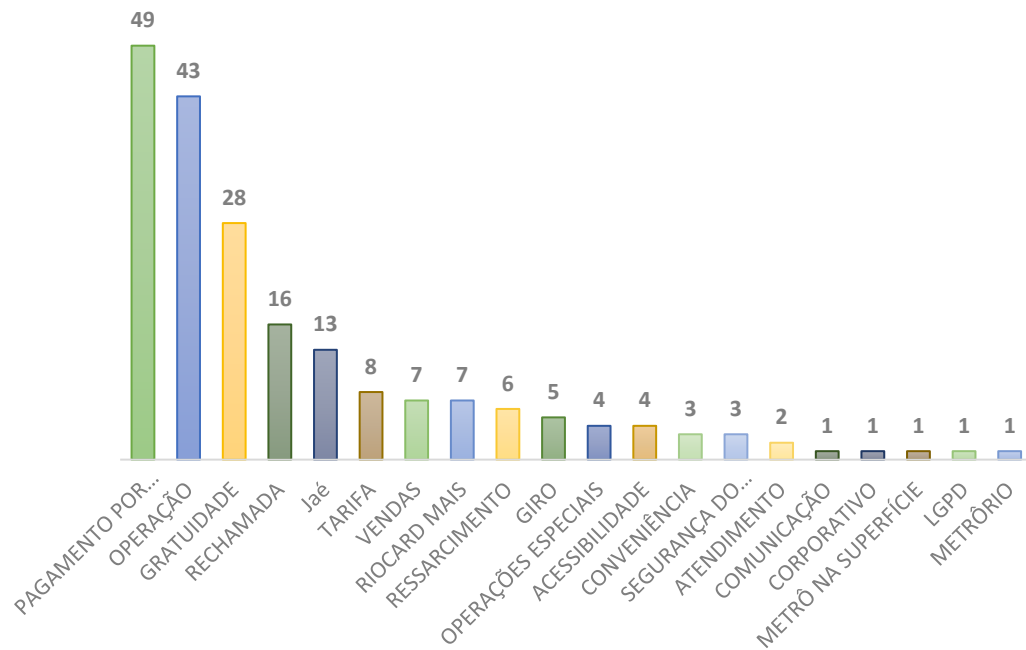
Elogios - Linha 1



Informações	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	49	24,14%
OPERAÇÃO	43	21,18%
GRATUIDADE	28	13,79%
RECHAMADA	16	7,88%
Jaé	13	6,40%
TARIFA	8	3,94%
VENDAS	7	3,45%
RIOCARD MAIS	7	3,45%
RESSARCIMENTO	6	2,96%
GIRO	5	2,46%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	1,97%
ACESSIBILIDADE	4	1,97%
CONVENIÊNCIA	3	1,48%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,48%
ATENDIMENTO	2	0,99%
COMUNICAÇÃO	1	0,49%
CORPORATIVO	1	0,49%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,49%
LCPD	1	0,49%
METRÔRIO	1	0,49%
Total	203	100,00%

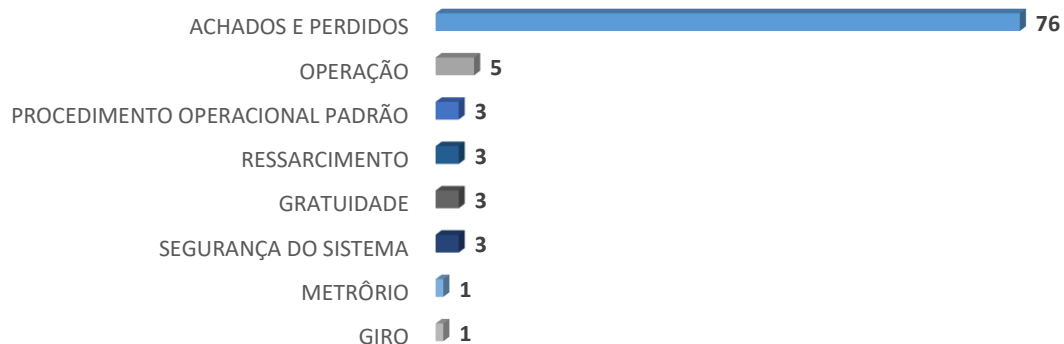


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	76	80,00%
OPERAÇÃO	5	5,26%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,16%
RESSARCIMENTO	3	3,16%
GRATUIDADE	3	3,16%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	3,16%
METRÔRIO	1	1,05%
GIRO	1	1,05%
Total	95	100,00%

Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100,00%

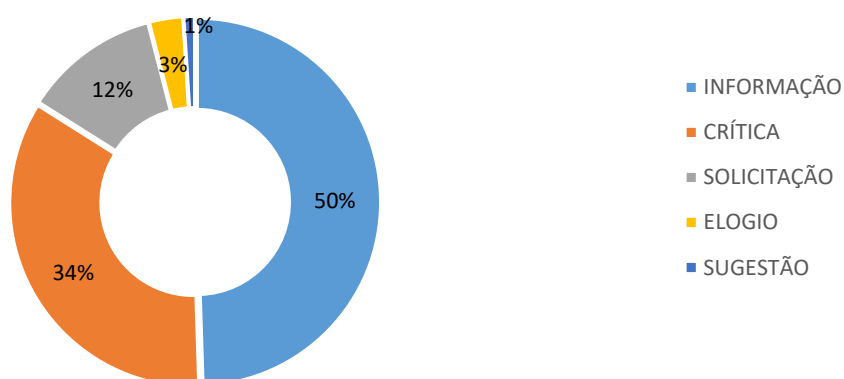
Sugestões - Linha 1



8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	148	49,50%
CRÍTICA	103	34,45%
SOLICITAÇÃO	36	12,04%
ELOGIO	9	3,01%
SUGESTÃO	3	1,00%
Total	299	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2

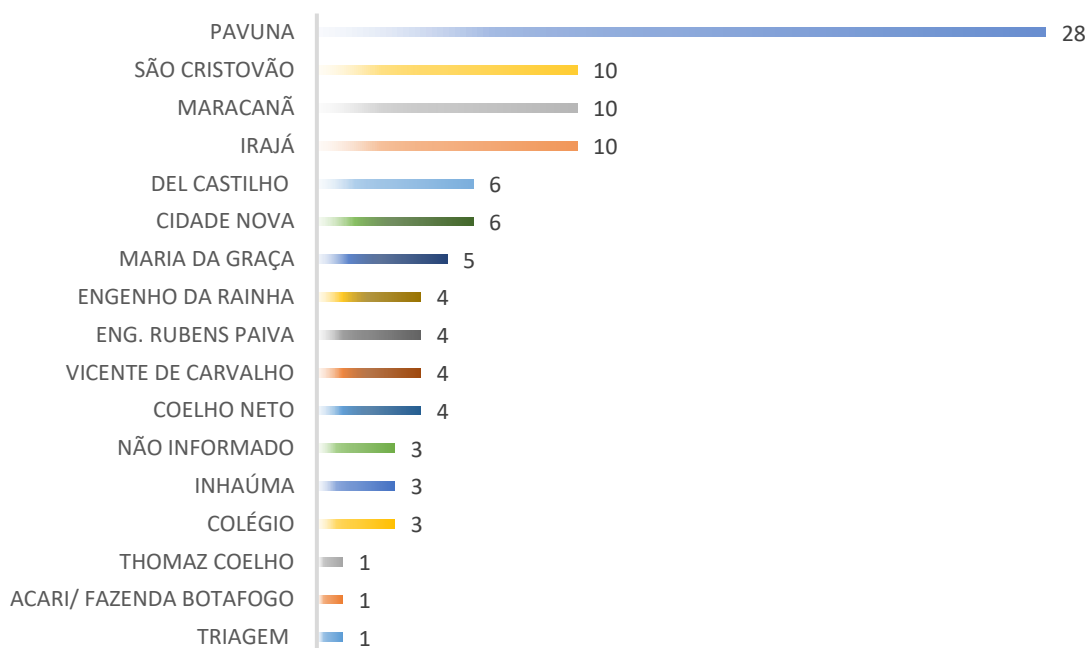


Estação	Reclamações	%
PAVUNA	28	27,18%
IRAJÁ	10	9,71%
MARACANÃ	10	9,71%
SÃO CRISTOVÃO	10	9,71%
CIDADE NOVA	6	5,83%



DEL CASTILHO	6	5,83%
MARIA DA GRAÇA	5	4,85%
COELHO NETO	4	3,88%
VICENTE DE CARVALHO	4	3,88%
ENG. RUBENS PAIVA	4	3,88%
ENGENHO DA RAINHA	4	3,88%
COLÉGIO	3	2,91%
INHAÚMA	3	2,91%
NÃO INFORMADO	3	2,91%
TRIAGEM	1	0,97%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	1	0,97%
THOMAZ COELHO	1	0,97%
Total	103	100,00%

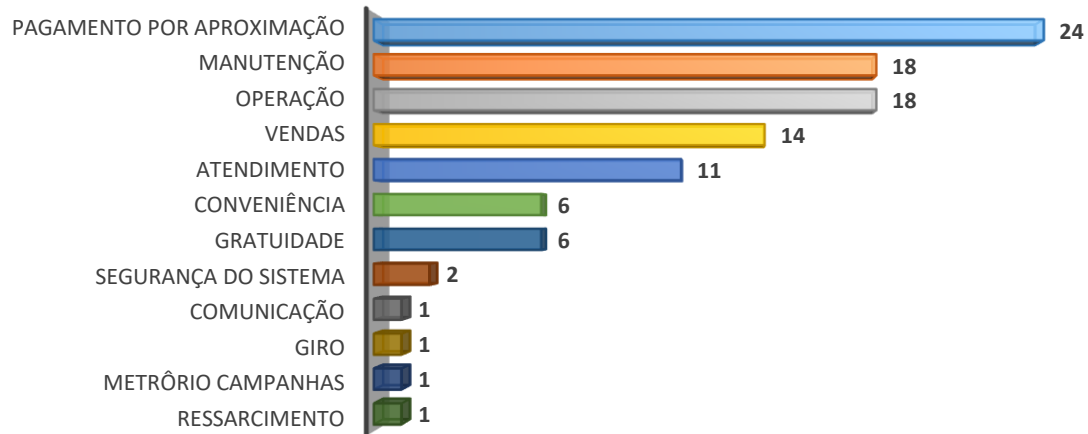
RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	23,30%
MANUTENÇÃO	18	17,48%
OPERAÇÃO	18	17,48%
VENDAS	14	13,59%
ATENDIMENTO	11	10,68%
CONVENIÊNCIA	6	5,83%
GRATUIDADE	6	5,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,94%
COMUNICAÇÃO	1	0,97%
GIRO	1	0,97%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,97%
RESSARCIMENTO	1	0,97%
Total	103	100,00%



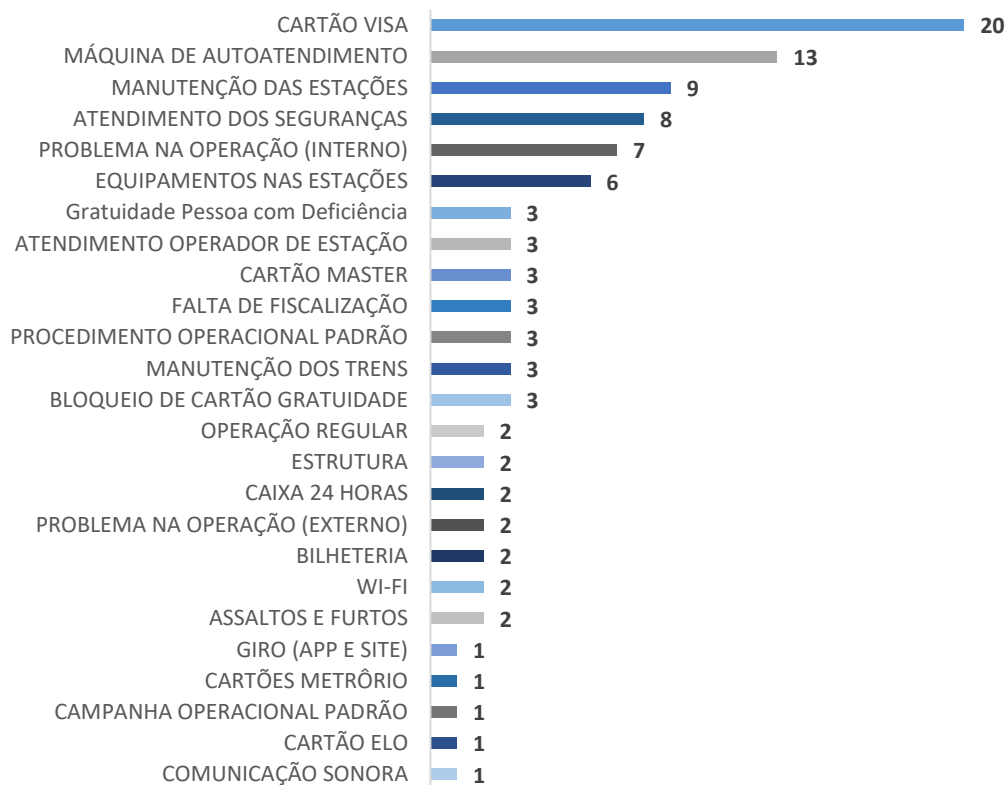
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	20	19,42%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	12,62%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9	8,74%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	7,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	6,80%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	5,83%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	2,91%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	2,91%
CARTÃO MASTER	3	2,91%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,91%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	2,91%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	2,91%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	2,91%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,94%
ESTRUTURA	2	1,94%
CAIXA 24 HORAS	2	1,94%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	1,94%
BILHETERIA	2	1,94%
WI-FI	2	1,94%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,94%
GIRO (APP E SITE)	1	0,97%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,97%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,97%
CARTÃO ELO	1	0,97%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,97%
Total	103	100,00%

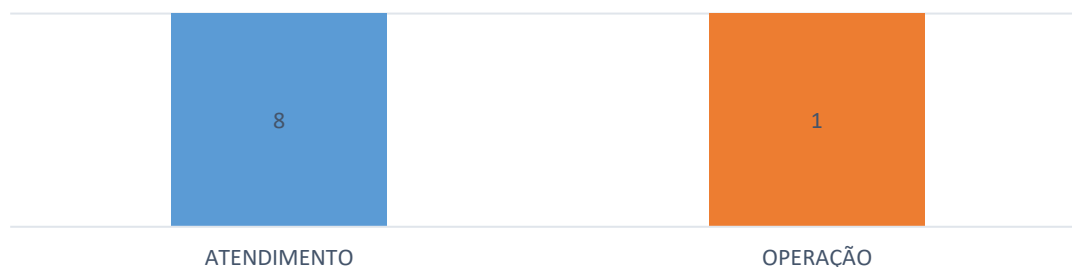


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	89%
OPERAÇÃO	1	11%
Total	9	100%

Elogios - Linha 2

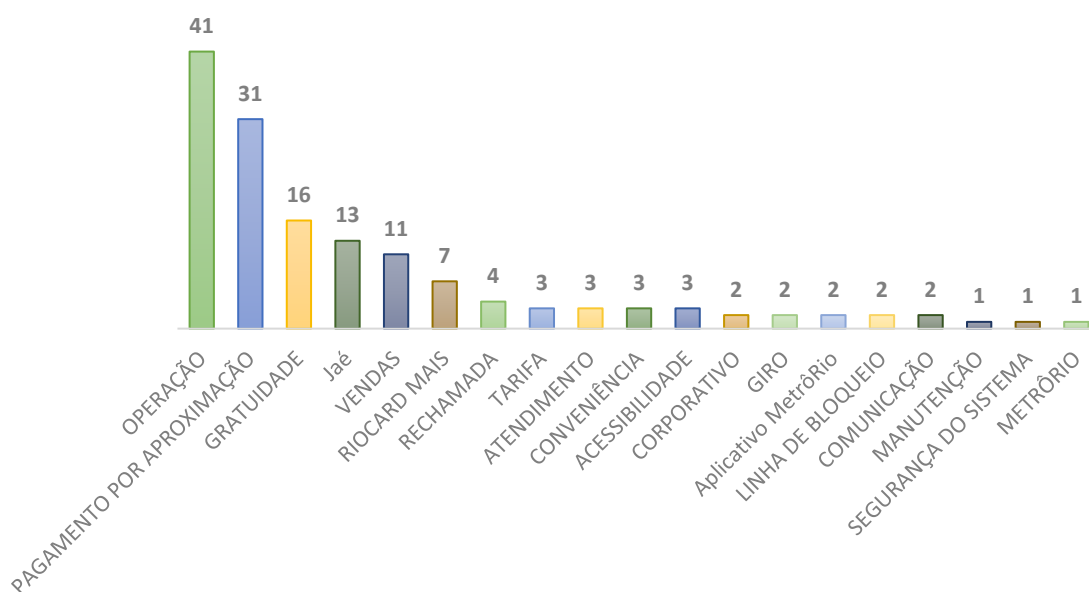


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	41	27,70%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	31	20,95%
GRATUIDADE	16	10,81%
Jaé	13	8,78%
VENDAS	11	7,43%



RIOCARD MAIS	7	4,73%
RECHAMADA	4	2,70%
TARIFA	3	2,03%
ATENDIMENTO	3	2,03%
CONVENIÊNCIA	3	2,03%
ACESSIBILIDADE	3	2,03%
CORPORATIVO	2	1,35%
GIRO	2	1,35%
Aplicativo MetrôRio	2	1,35%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,35%
COMUNICAÇÃO	2	1,35%
MANUTENÇÃO	1	0,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,68%
METRÔRIO	1	0,68%
Total	148	100,00%

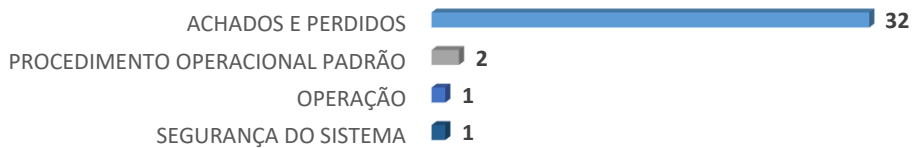
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	32	88,89%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	5,56%
OPERAÇÃO	1	2,78%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,78%
Total	36	100,00%

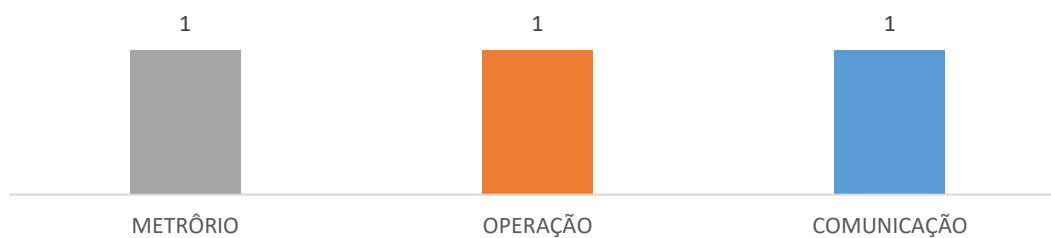


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	79	46,47%
INFORMAÇÃO	57	33,53%
SOLICITAÇÃO	33	19,41%
ELOGIO	1	0,59%
Total	170	100,00%

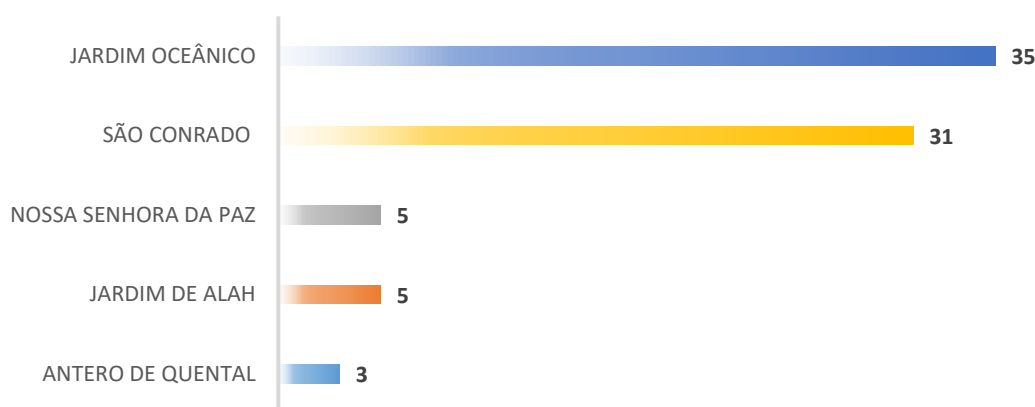
Tipo de Manifestação - Linha 4





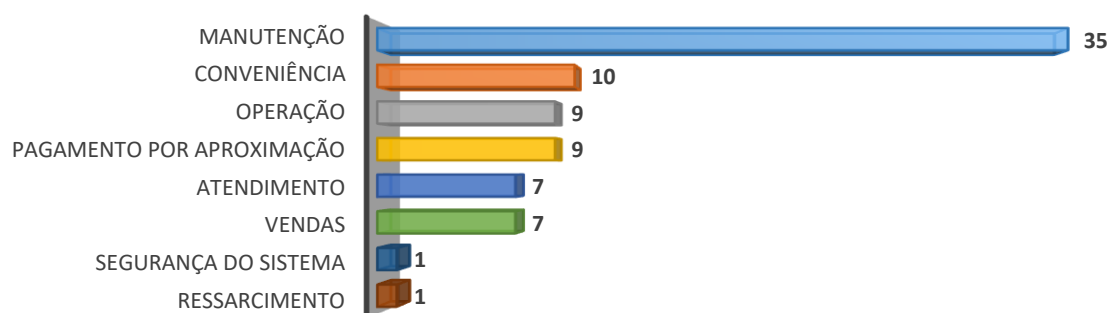
Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	35	44,30%
SÃO CONRADO	31	39,24%
JARDIM DE ALAH	5	6,33%
NOSSA SENHORA DA PAZ	5	6,33%
ANTERO DE QUENTAL	3	3,80%
Total	79	100,00%

RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	35	44,30%
CONVENIÊNCIA	10	12,66%
OPERAÇÃO	9	11,39%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	11,39%
ATENDIMENTO	7	8,86%
VENDAS	7	8,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,27%
RESSARCIMENTO	1	1,27%
Total	79	100,00%

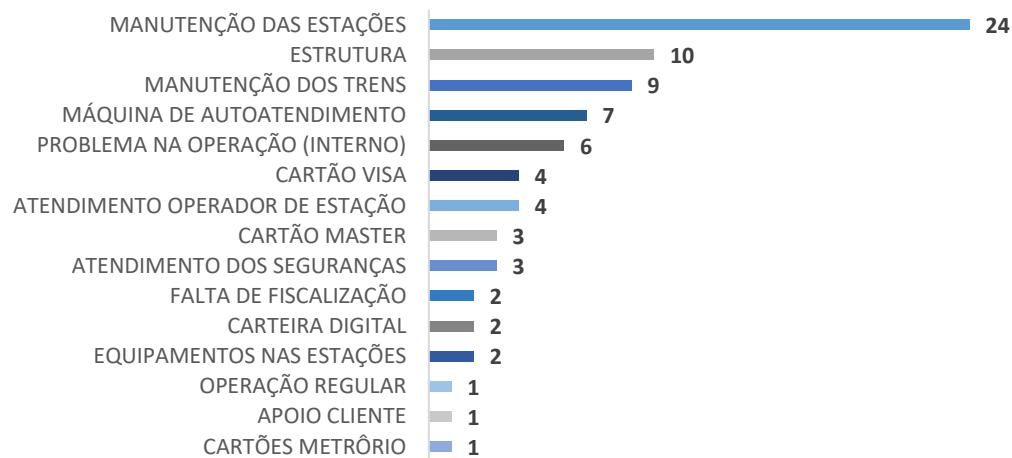
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	24	30,38%
ESTRUTURA	10	12,66%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	11,39%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	7	8,86%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	7,59%
CARTÃO VISA	4	5,06%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	5,06%
CARTÃO MASTER	3	3,80%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	3,80%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,53%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,53%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,27%
APOIO CLIENTE	1	1,27%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,27%
Total	79	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

Elogios - Linha 4

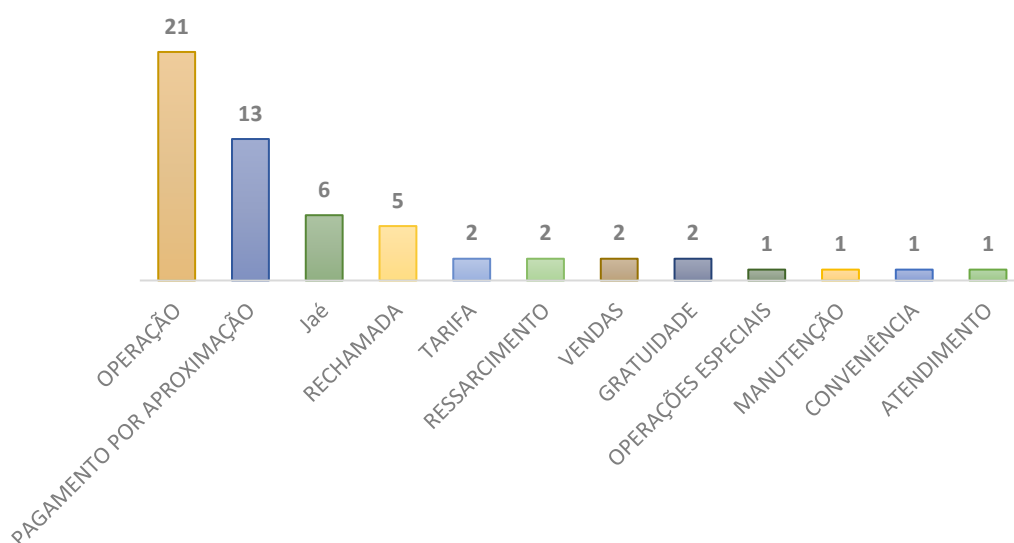


ATENDIMENTO



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	21	36,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	22,81%
Jaé	6	10,53%
RECHAMADA	5	8,77%
GRATUIDADE	2	3,51%
VENDAS	2	3,51%
RESSARCIMENTO	2	3,51%
TARIFA	2	3,51%
ATENDIMENTO	1	1,75%
CONVENIÊNCIA	1	1,75%
MANUTENÇÃO	1	1,75%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,75%
Total	57	100,00%

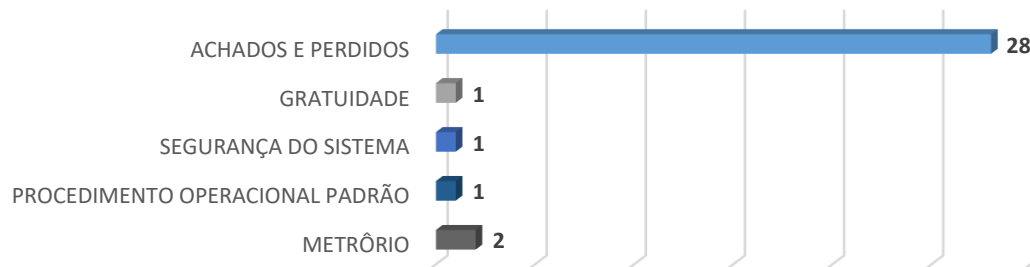
Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	28	84,85%
GRATUIDADE	1	3,03%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,03%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,03%
METRÔRIO	2	6,06%
Total	33	100,00%



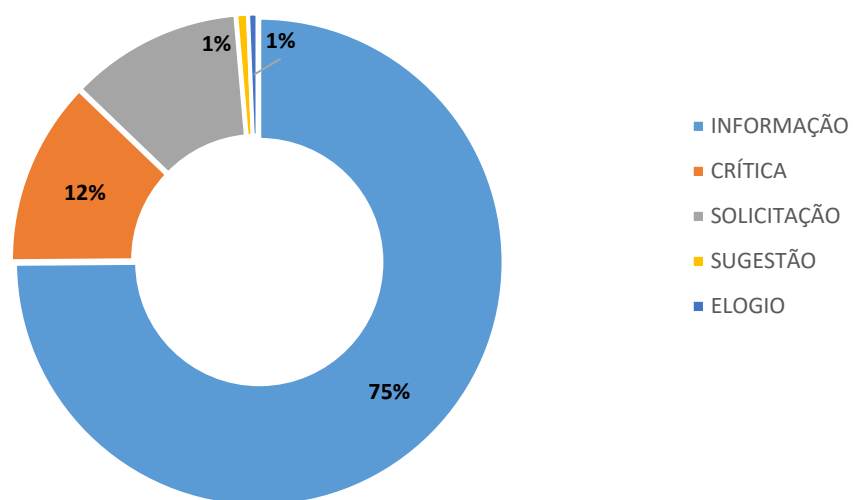
Solicitações - Linha 4



8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	975	74,88%
CRÍTICA	160	12,29%
SOLICITAÇÃO	149	11,44%
SUGESTÃO	10	0,77%
ELOGIO	8	0,61%
Total	1302	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

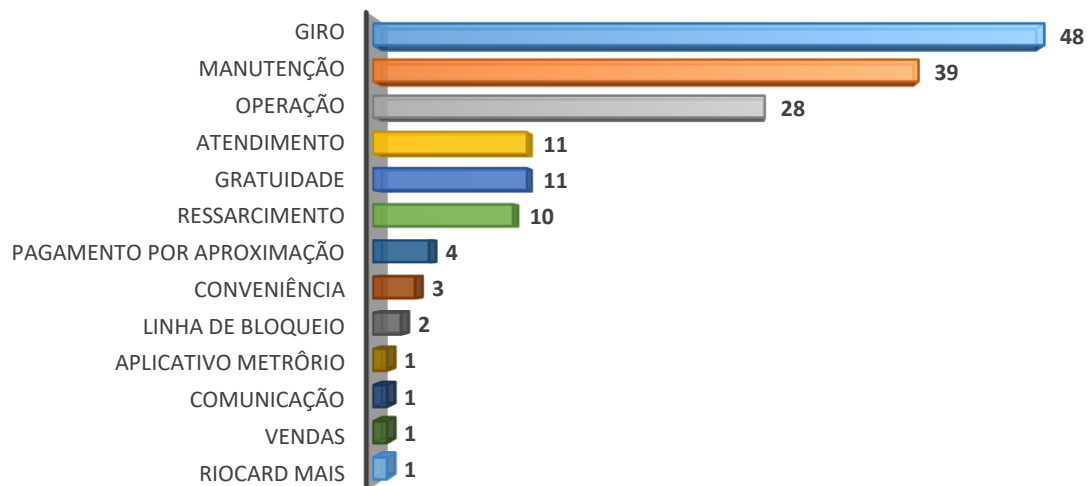


Motivo	Reclamações	%
GIRO	48	30,00%
MANUTENÇÃO	39	24,38%
OPERAÇÃO	28	17,50%
ATENDIMENTO	11	6,88%
GRATUIDADE	11	6,88%
RESSARCIMENTO	10	6,25%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	4	2,50%
CONVENIÊNCIA	3	1,88%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,25%



Aplicativo MetrôRio	1	0,63%
COMUNICAÇÃO	1	0,63%
VENDAS	1	0,63%
RIOCARD MAIS	1	0,63%
Total	160	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

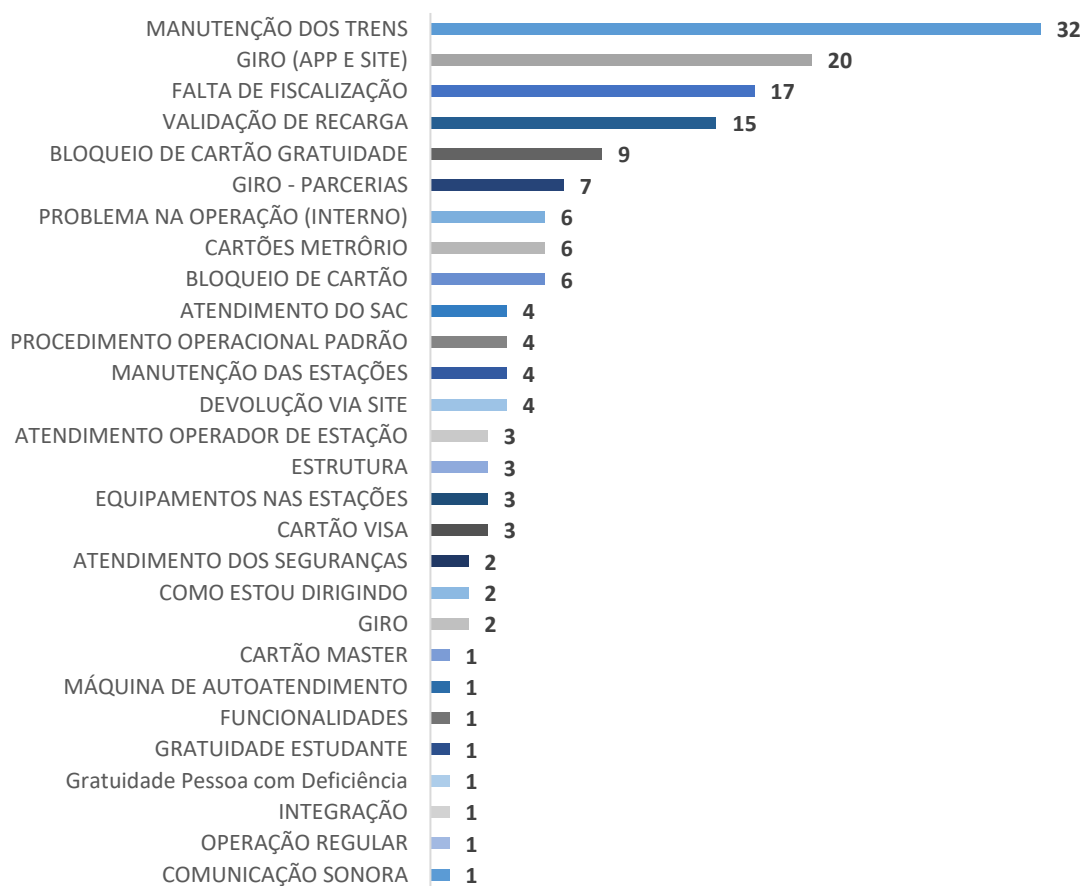


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	32	20,00%
GIRO (APP E SITE)	20	12,50%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	10,63%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	9,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	9	5,63%
GIRO - PARCERIAS	7	4,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,75%
CARTÕES METRÔRIO	6	3,75%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	3,75%
ATENDIMENTO DO SAC	4	2,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	2,50%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,50%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	4	2,50%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	1,88%
ESTRUTURA	3	1,88%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	1,88%
CARTÃO VISA	3	1,88%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,25%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	1,25%
GIRO	2	1,25%
CARTÃO MASTER	1	0,63%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,63%
FUNCIONALIDADES	1	0,63%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,63%



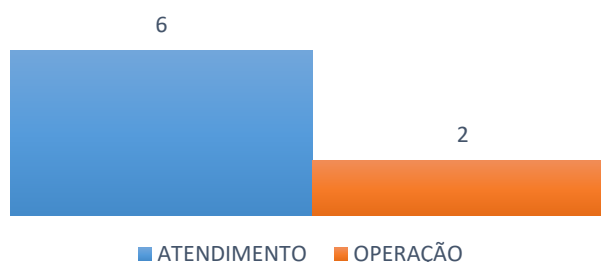
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,63%
INTEGRAÇÃO	1	0,63%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,63%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,63%
Total	160	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	75,00%
OPERAÇÃO	2	25,00%
Total	8	100,00%

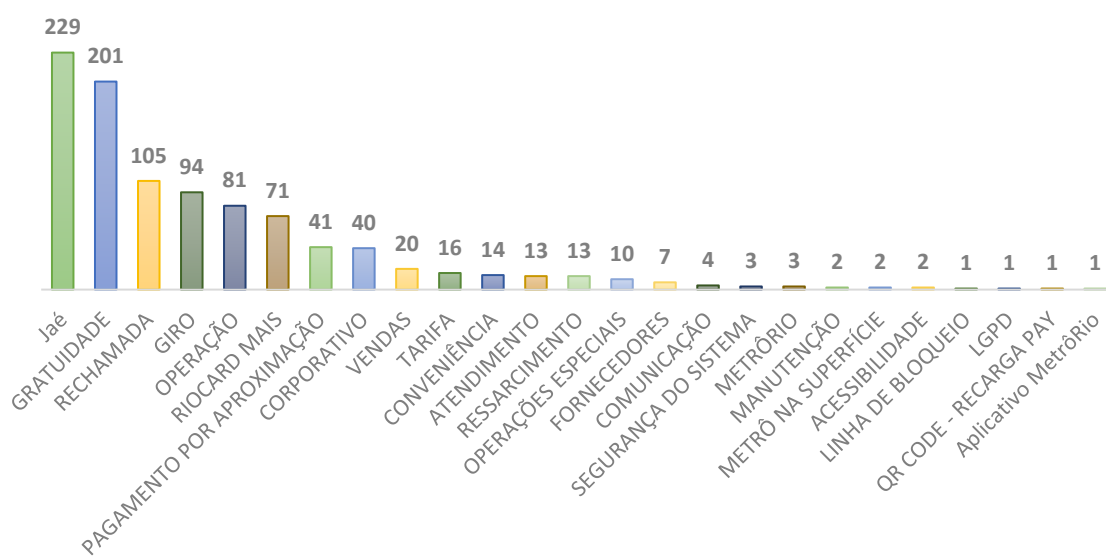
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
Jaé	229	23,49%
GRATUIDADE	201	20,62%
RECHAMADA	105	10,77%
GIRO	94	9,64%
OPERAÇÃO	81	8,31%
RIOCARD MAIS	71	7,28%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	41	4,21%
CORPORATIVO	40	4,10%
VENDAS	20	2,05%
TARIFA	16	1,64%
CONVENIÊNCIA	14	1,44%
ATENDIMENTO	13	1,33%
RESSARCIMENTO	13	1,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	10	1,03%
FORNECEDORES	7	0,72%
COMUNICAÇÃO	4	0,41%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,31%
METRÔRIO	3	0,31%
MANUTENÇÃO	2	0,21%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,21%
ACESSIBILIDADE	2	0,21%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,10%
LGPD	1	0,10%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,10%
Aplicativo MetrôRio	1	0,10%
Total	975	100,00%

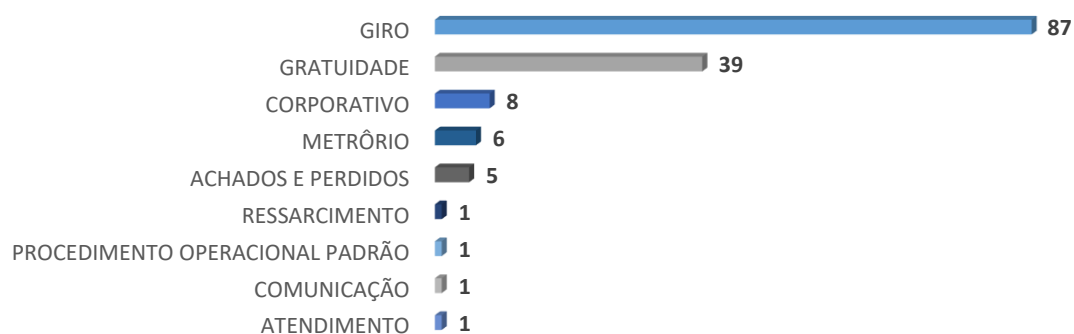
Informações - Linha Não Informada





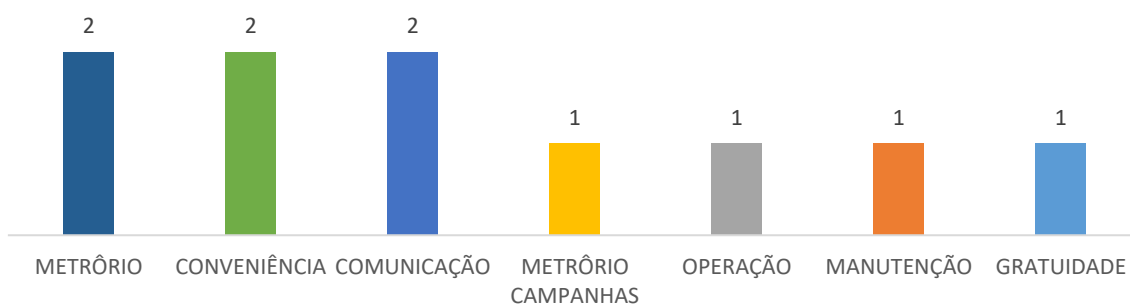
Solicitação	Frequência	%
GIRO	87	58,39%
GRATUIDADE	39	26,17%
CORPORATIVO	8	5,37%
METRÔRIO	6	4,03%
ACHADOS E PERDIDOS	5	3,36%
RESSARCIMENTO	1	0,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,67%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
ATENDIMENTO	1	0,67%
Total	149	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	20,00%
CONVENIÊNCIA	2	20,00%
METRÔRIO	2	20,00%
GRATUIDADE	1	10,00%
MANUTENÇÃO	1	10,00%
OPERAÇÃO	1	10,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	10,00%
Total	10	100,00%

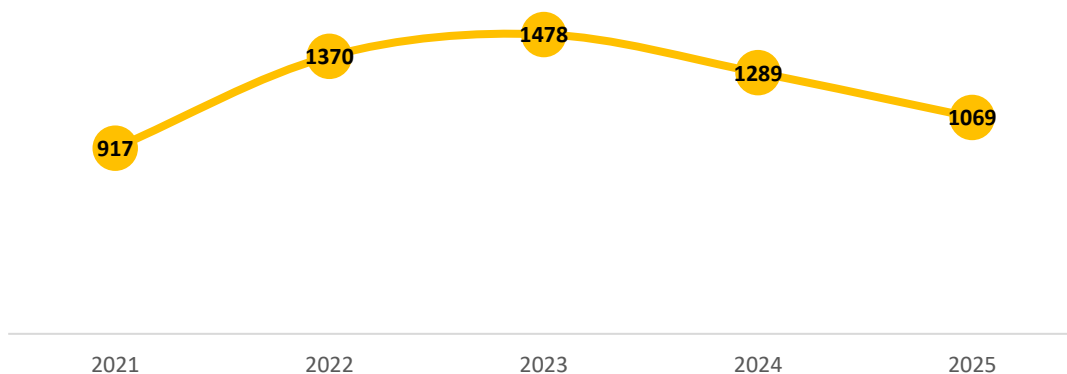
Sugestões - Linha Não Informada



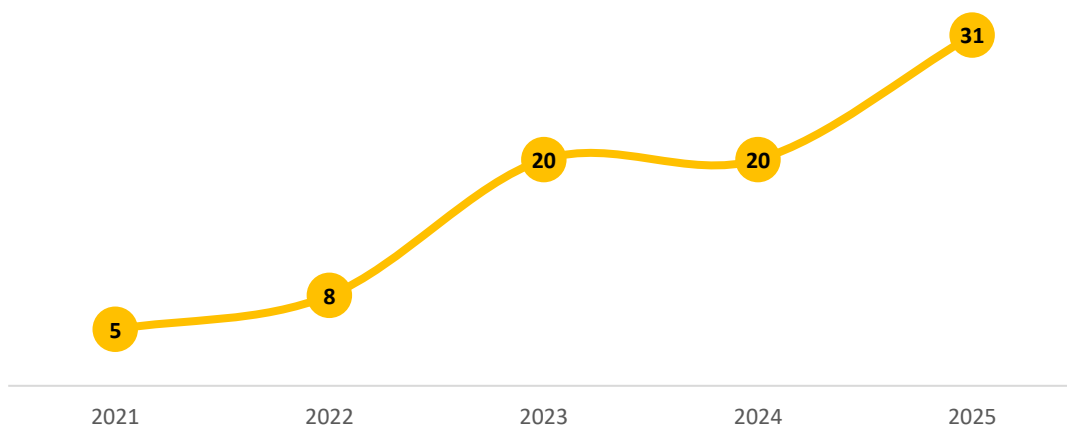


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

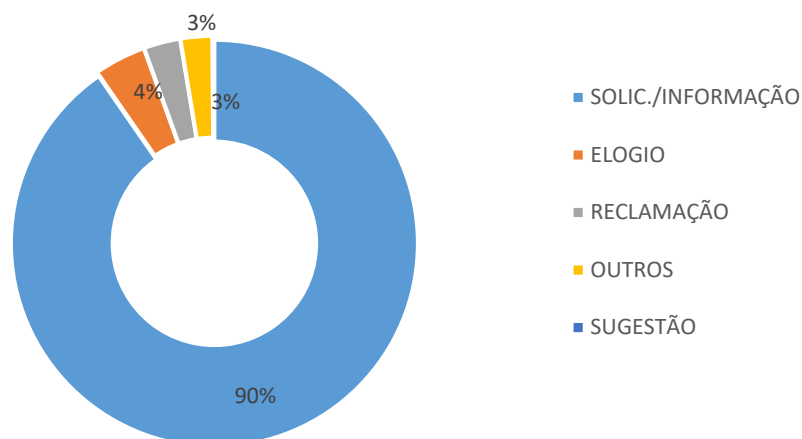


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	966	90,36%
ELOGIO	44	4,12%
RECLAMAÇÃO	31	2,90%
OUTROS	27	2,53%
SUGESTÃO	1	0,09%
Total	1069	100,00%



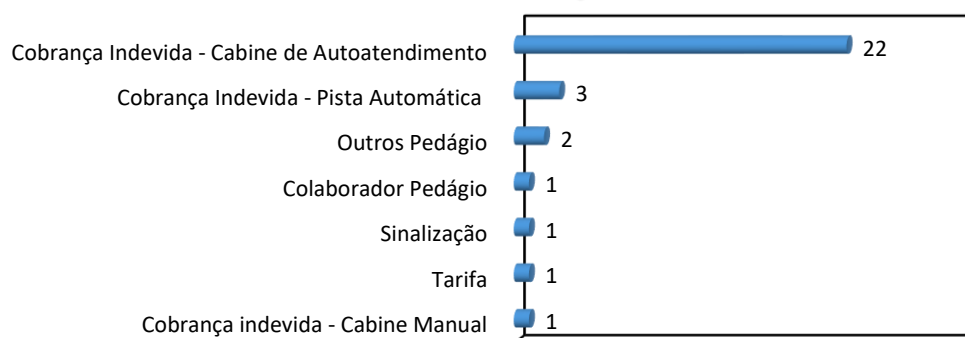
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	22	70,97%
Cobrança Indevida - Pista Automática	3	9,68%
Outros Pedágio	2	6,45%
Colaborador Pedágio	1	3,23%
Sinalização	1	3,23%
Tarifa	1	3,23%
Cobrança indevida - Cabine Manual	1	3,23%
Total	31	100,00%

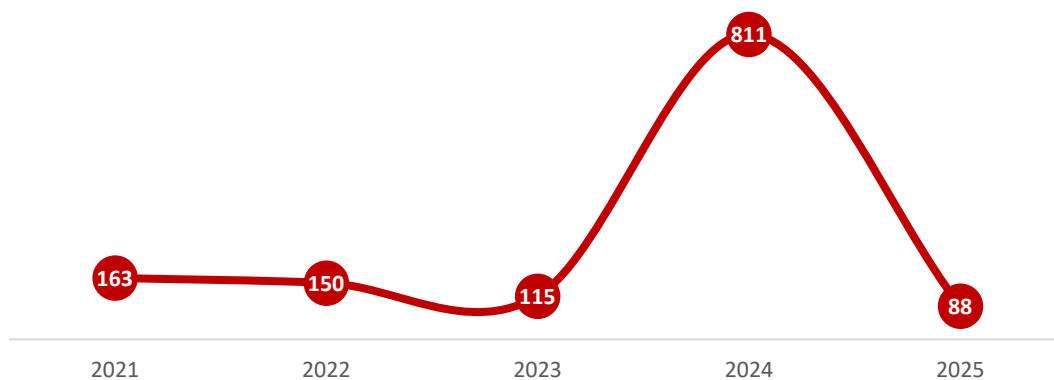
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



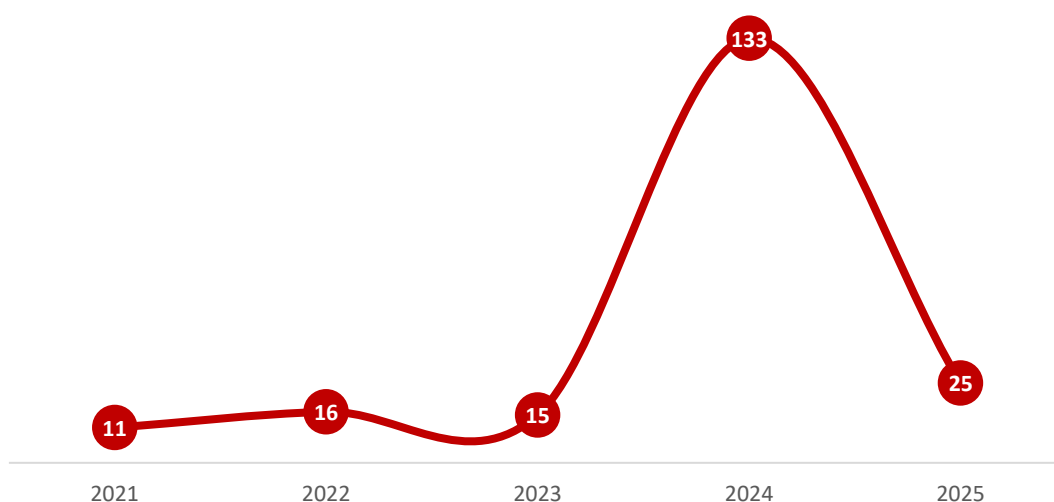


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

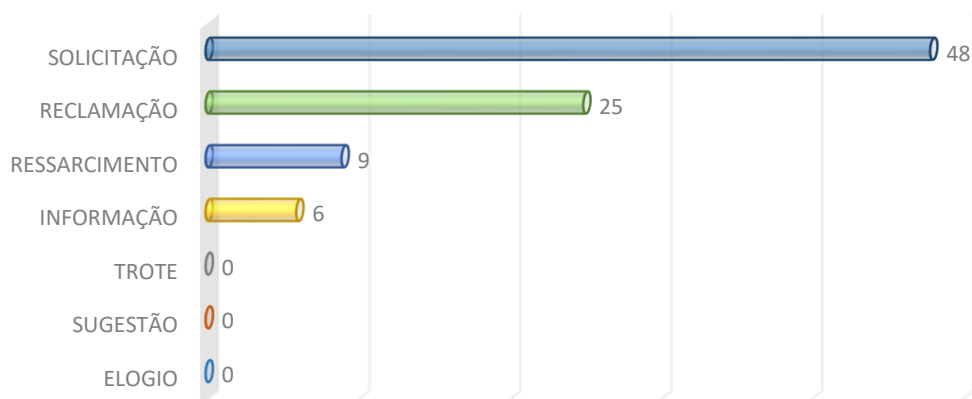


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	48	0,37%
RECLAMAÇÃO	25	96,66%
RESSARCIMENTO	9	1,21%
INFORMAÇÃO	6	0,00%
ELOGIO	0	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	88	100,00%



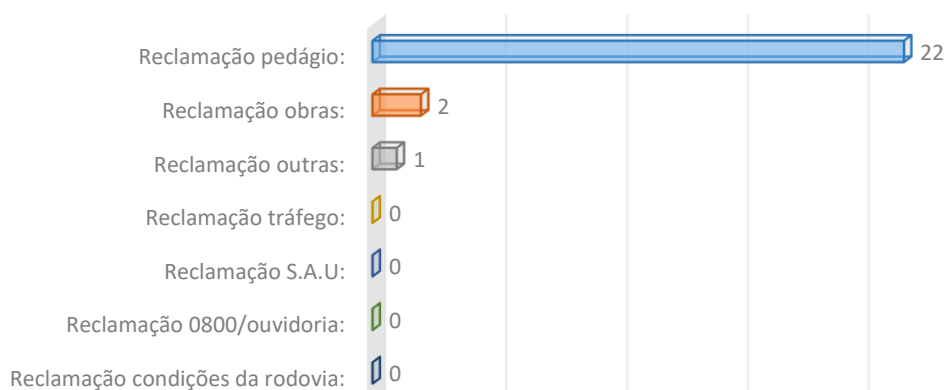
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	22	53,85%
Reclamação obras:	2	7,69%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	25	100,00%

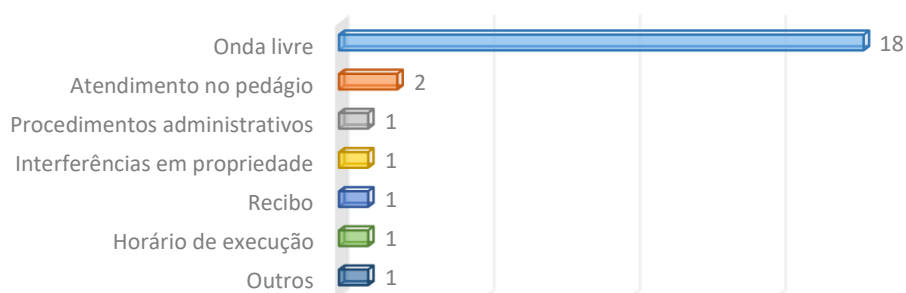
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	18	72,00%
Atendimento no pedágio	2	8,00%
Procedimentos administrativos	1	4,00%
Interferências em propriedade	1	4,00%
Recibo	1	4,00%
Horário de execução	1	4,00%
Outros	1	4,00%
Total	25	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em agosto do mês corrente, a Ouvidoria coletou 5.453 manifestações, das quais 97,3% foram informações, 1,2% reclamações, 1,4% elogios, 0,1 denúncias, 0,02% solicitações e 0,02% sugestões. Ressalta-se que o oitavo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na estação Maracanã, da Supervia, e na praça de pedágio de Cachoeira de Macacu, da Rota 116. No mês de agosto ocorreu a campanha “Agosto Lilás – Respeito no Caminho”, que teve como objetivo promover ações de conscientização, prevenção e enfrentamento ao assédio e à importunação sexual nos transportes públicos regulados por esta Autarquia. As ações ocorreram nas estações Carioca, do MetrôRio, Central do Brasil, da Supervia, e na Praça XV, na estação das barcas. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 98,9%. Considerando as reclamações, o principal canal também foi o presencial, pontuado em 29,7%. Destaca-se as queixas por telefone, com o percentual de 23,4%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 12,5% dos registros. Ademais, houve 1 pedido de acesso à informação através do Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

O ano em vigor apresentou o segundo número de manifestações em agosto, havendo um acréscimo avaliado em 103,9%. O oitavo mês do ano apresentou um comportamento contrário as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 175 registros diários e 4 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (53,9% dos registros) e a mais reclamada (81,3% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de agosto, houve aumento das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com agosto do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, horários e acessibilidade foram os assuntos mais mencionados nas reclamações, que corresponderam a 13,5% das queixas cada. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Santa Cruz, responsável por



5,8% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,7% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e diminuição das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento diferente ao da Agetransp, apresentando aumento nas manifestações e decréscimo nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram vagão feminino e superlotação, enquanto manutenção dos trens e manutenção das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 1 mais frequente nesta ouvidoria e na Concessionária.

Conforme informado anteriormente, considerando o sistema aquaviário, atualmente sob operação da empresa Barcas Rio, esta Ouvidoria obteve 1 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,02% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 1 reclamação sobre o atual serviço, que foi encaminhada à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM).

A CCR Via Lagos apresentou diminuição no número de manifestações e estabilidade das reclamações para o mês de agosto. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 17,1% nas manifestações e aumento de 55% das reclamações. Não houveram reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuíram 89,1% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 81,2%. Não houveram assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.



Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7